

KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU MELALUI PROGRAM *COMMAND CENTER* 112

**(STUDI PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

**HAIDAR FAKHRI SIMBOLON
NIM. 145030100111106**



**Dosen Pembimbing:
Prof. Dr. Agus Suryono, MS**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

“Hidup cuma sekali, beri arti, lalu mati”
(Chairil Anwar)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program
Command Center 112 (Studi Pada Badan Penanggulangan
Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat Kota
Surabaya)

Disusun oleh : Haidar Fakhri Simbolon

NIM : 145030100111106

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 25 Mei 2018
Ketua Komisi Pembimbing



Prof. Dr. Agus Suryono, MS.
NIP. 19521229 197903 1 003

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 10 Juli 2018
Waktu : 10.00 – 11.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Haidar Fakhri Simbolon
Judul : Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program *Command Center* 112 (Studi Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat)

Dan dinyatakan LULUS


MAJELIS PENGUJI

Ketua




Prof Dr. Agus Suryono, MS
NIP. 19521229 197903 1 003

Anggota



Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota



Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 19561209 198703 1 008

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 26 Juni 2018

Mahasiswa



Nama : Haidar Fakhri Simbolon

NIM : 145030100111106

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada panutan dan orang yang selalu membimbing saya, yaitu kedua orang tua saya alm. Papa Castro Simbolon, dan Mama saya Ira Wartini. Kepada beliau yang selalu bekerja keras dalam menghidupi pendidikan anak-anaknya dan tidak pernah sekalipun mendengar keluhan kesahnya serta selalu mendoakan anak-anaknya demi kesuksesan di dunia dan di akhirat. Terimakasih teruntuk saudara-saudara saya, Dyah Putri Ayu F. Simbolon, dan Almira Zada Simbolon, yang selalu menghibur saya ketika saya mengalami keputusasaan dalam proses penelitian ini. Terima kasih juga saya persembahkan untuk Almamater FIA UB.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program *Command Center* 112 (Studi Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Orang tua penulis, alm. Papa Castro Simbolon yang semasa hidupnya selalu menjadi pembimbing serta panutan saya dalam hidup dan Mama saya Ira Wartini yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Agus Suryono, MS., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan-arahan konstruktif, juga memberikan semangat yang besar dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Saudari-saudariku tercinta yaitu Dyah Putri Ayu F. Simbolon, dan Almira Zada Simbolon serta Keluarga Besarku yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa.
8. Keluarga kedua penulis di Malang, yaitu Gesrek, Bablay n Friend, DKI All Base, Penghuni Wakuri, Penghuni Kos SHI, Belimbing Ceria, Beswan Djarum Malang, Konco Magang Pelindo dan Humanistik yang berhasil menjadi kakak, adik, dan teman dalam banyak hal positif.
9. Sahabat yang selalu menemani penulis selama di Malang, Anggiyaza Adha, Septyan EB, Irfan Maulana, Chaidir, Catur, Irfan Efendi, Offend Ade, Seha Dwi, Angelica, Dyah, Juilfi, Hafsah, Savera, Farah Hanifah, Farah Diba, Amalia Dina, Farhan, Ipan, Adam, Rony, Kyan, dan seluruh mahasiswa Administrasi Publik Universitas Brawijaya

10. Sahabat yang membantu saya berkembang dalam penulisan yaitu Quntum Chanif, dan Ardian Prabowo.
11. Orang yang membantu saya selama penulisan skripsi Ruth S, Savera H, serta Bagus Wibowo.
12. Kepada keluarga beswan x brewok Fadil Lating, Eric A, Guntur, Qura, Reza, Oliv, Thania, Viry, Reyke, Gaby yang menemani malam saya.
13. Kepada kedua adek saya yang selalu bersedia mendengar keluh kesah skripsi dan percintaan saya, Audrey Pinky Lengkey, dan Jocigo Kase
14. Rizka Antika dan Anggiyaza Adha, dua sahabat terdekat saya yang selalu mendengarkan keluh kesah saya terutama saat penulisan skripsi.
15. Rizqy Baarokah Faatihah, yang membawa cita rasa dan warna baru dalam kehidupan saya sekarang dengan memberikan dukungan dan semangat terutama dalam perjalanan studi.
16. Kepala Bagian Kedaruratan Bapak Arief, dan Bapak Zainal selaku penanggung jawab *command center room* serta masyarakat yang bersedia menjadi informan peneliti sehingga membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
17. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 26 Juni 2018

Penulis



Haidar Fakhri Simbolon, 2018. **Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program *Command Center* 112 (Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Agus Suryono, MS. 155 halaman + xvi

RINGKASAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan untuk mengukur baik buruknya proses pemberian pelayanan publik. Model pelayanan terpadu satu pintu memiliki peranan penting dalam perkembangan kualitas pelayanan publik. Pelayanan pengaduan darurat *Command Center* 112 Surabaya merupakan salah satu contoh pelayanan terpadu satu pintu. Layanan pengaduan darurat memiliki tingkat urgensi yang tinggi karena keadaan darurat tersebut dapat terjadi kapanpun dan dimanapun. Sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam kasus seperti ini. *Command Center* 112 merupakan terobosan Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan yang responsif, integratif, dan informatif. Inovasi program ini dikatakan dapat memangkas alur birokrasi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kualitas pelayanan yang ada pada program *Command Center* 112 sekaligus faktor pendukung dan penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kota Surabaya, sedangkan situsnya berada di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya. Sumber datanya primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekundernya diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri, dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada program *command center* 112 Kota Surabaya memenuhi ukuran kualitas. Seperti wujud nyata pelayanan, kemudian kehandalan petugas, ketanggapan atau respon dalam melayani masyarakat, memberikan jaminan biaya dan legalitas serta melayani masyarakat dengan sopan dan santun. Faktor pendukung dalam program ini yaitu adanya kerjasama yang baik antara organisasi perangkat daerah, pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap, dan adanya e-mbengok sebagai aplikasi pendukung program. Sedangkan faktor penghambatnya adalah penelpon salah sambung ke nomor pengaduan, serta kerjasama yang kurang baik antara petugas dengan masyarakat. Saran dalam penelitian yang diberikan oleh penulis adalah memperluas sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai program *command center* 112.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan publik, *Command Center* 112, pengaduan darurat, keadaan darurat

Haidar Fakhri Simbolon, 2018. **One Stop Service Quality Through the Program Command Center 112 (Study on Development Planning and Protection of Surabaya Community)**. Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer : Prof. Dr. Agus Suryono, MS. 155 Page + xvi

SUMMARY

Service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes and environment for measure the good and bad process of awarding public service. One stop service model has an important role in the development of quality public services. The emergency complaints service has a high level of urgency because emergencies can happen anytime and anywhere. Thereby, communities need fast service and responsiveness in a case like this. Command Center 112 is a breakthrough the Government of Surabaya as a form of service that is responsive, integratid, and informative. The innovation of this program is to trim the bureaucratic flow so that it can create a quality service. The purpose of this study is to measure the quality and also the supporting and limiting factor of service Command Center 112.

This research uses descriptive research type with qualitative approach located in Surabaya City, while the site was in the Agency's disaster response and the protection of society of Surabaya City. Primary data retrieved from a few interviews from related informants, while secondary data obtained from documents related to the research topic. The technique of data collection through interviews and documentation. While the research instruments are the researchers himself, and some of the supporting tools such as interview guides, and other aids.

The results showed that the quality of service on a program command center 112 Surabaya city fulfill the quality measure. As a real form of service, reliability of the officer, response in serving the community, warranty costs and legality as well as serve the public with courtesy and manners. Support factors in this program are the existence of good cooperation between the Organization of the device area, friendly service, fast and responsive, and the presence of e-mbengok application as a supporter of the program. While the limit factors are caller wrong to dial the number complaints and a less good cooperation between officers and communities. The suggestion given by the author is expanding dissemination and distribution of information about command center 112 program.

Key words: quality, public services, Command Center, 112 emergency complaints, State of emergency

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 12
A. Administrasi Publik.....	12
1. Definisi Administrasi Publik.....	12
2. Peran Administrasi Publik.....	14
B. Pelayanan Publik.....	16
1. Definisi Pelayanan Publik.....	16
2. Jenis Pelayanan Publik.....	20
C. Kualitas Pelayanan.....	22
D. Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	25
E. Program <i>Command Center</i> 112.....	26

BAB III	METODE PENELITIAN.....	29
	A. Jenis Penelitian.....	29
	B. Fokus Penelitian.....	30
	C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	32
	D. Jenis dan Sumber Data.....	33
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
	F. Instrumen Penelitian.....	38
	G. Analisis Data.....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
	A. Gambaran Umum.....	44
	1. Gambaran Umum Kota Surabaya.....	44
	2. Gambaran Umum BPBD Linmas.....	53
	B. Data Fokus Penelitian.....	66
	1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Program <i>Command Center 112</i>	66
	2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Program <i>Command Center 112</i>	103
	C. Pembahasan.....	110
	1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Program <i>Command Center 112</i>	110
	2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Program <i>Command Center 112</i>	131
BAB V	PENUTUP.....	136
	A. Kesimpulan.....	136
	B. Saran.....	140
	DAFTAR PUSTAKA.....	142

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Data Kebencanaan Kota Surabaya.....	5



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1	Diagram Pengaduan Masyarakat Surabaya.....	4
2	Analisis Data Kualitatif.....	43
3	Peta Kota Surabaya dan Perkembangannya.....	45
4	Logo Kota Surabaya.....	46
5	Struktur Organisasi BPBD Linmas.....	55
6	Penampilan Petugas Lapangan <i>Command Center</i>	68
7	<i>Command Center Room</i>	69
8	Penanganan Kecelakaan.....	71
9	Poster <i>Command Center</i>	77
10	Penggunaan Alat Bantu.....	79
11	Diagram Alir SOP <i>Command Center</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1	Surat Riset Fakultas untuk Bangkes Provinsi Jatim.....	146
2	Surat Riset Fakultas untuk Bangkes Surabaya.....	147
3	Rekomendasi Penelitian untuk Bangkes Surabaya.....	148
4	Rekomendasi Penelitian untuk BPBD Surabaya.....	149
5	Pedoman Wawancara Petugas.....	150
6	Pedoman Wawancara Masyarakat.....	151
7	Foto Penelitian.....	152
8	Contoh Laporan Kejadian.....	153

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan perkembangan zaman untuk melakukan perubahan sering kali ditujukan kepada aparaturnya pemerintahan mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pembangunan yang dilakukan sebagai kewajiban setiap pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu hal yang sampai saat ini menjadi masalah dalam hubungan masyarakat dan pemerintah yaitu dalam bidang *Public Service* (Pelayanan Umum), pemerintah yang memiliki tugas sebagai penyedia jasa bagi masyarakat akan selalu dituntut oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas.

Demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal maka pemerintah menggunakan berbagai upaya melalui pelayanan yang prima. Maddy (2009:8) memaparkan bahwa pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan

dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima berhubungan erat dengan jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen. Pelayanan prima yang dimaksud adalah pemerintah harus benar-benar melakukan pelayanan yang berorientasi dengan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

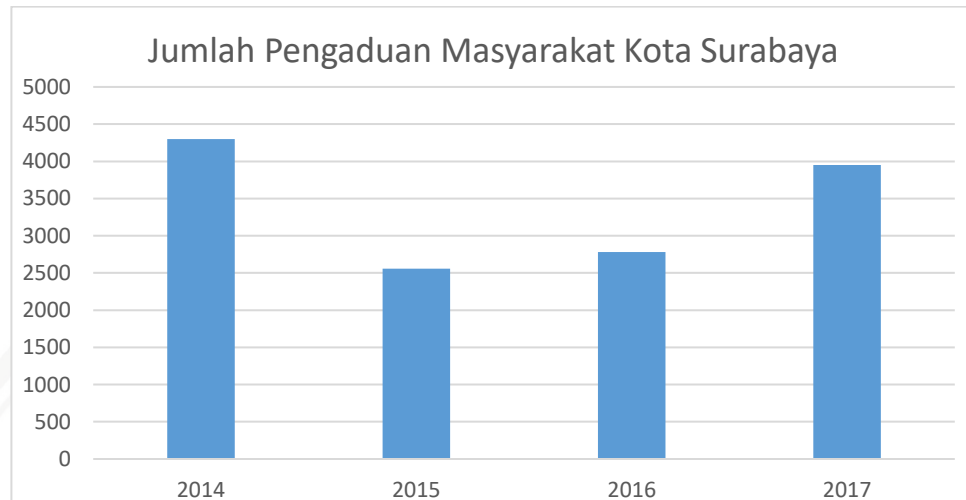
Menghadapi era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparat pemerintah akan ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik. Kualitas dari sebuah pelayanan publik adalah inti utama dari setiap kajian dan upaya praktis penerapan manajemen pelayanan publik. Pada dasarnya kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan yang dapat dibagi menjadi dua pola relasi. Pertama, kualitas layanan salah satu syaratnya adalah kepuasan pelanggan. Kedua, kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Pasolong (2008)

menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan publik selalu dituntut untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, salah satu kebijakan yang dicanangkan saat ini yaitu terselenggaranya pelayanan terpadu satu pintu atau yang biasa disebut *One Stop Service*. Berdasar pada Peraturan Pemerintah Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. KEP. MEN. PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyebutkan bahwa “Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu”.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu, dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu Pintu. Dalam mengelola model pelayanan terpadu satu pintu menurut Kubicek dan Hagen (2001) ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu aspek koordinasi antara instansi pemerintah pemberi layanan, aspek hukum, teknologi, sumber daya manusia dan penganggarnya. Pada pelaksanaannya pelayanan terpadu satu pintu dapat dijadikan pula sebagai sarana pemerintah daerah untuk memberikan semua informasi yang dibutuhkan masyarakat. Seperti pada kota Surabaya yang sudah mempunyai banyak model pelayanan terpadu satu pintu. Salah

satunya dalam hal pengaduan darurat masyarakat yang membutuhkan model pelayanan yang tidak berbelit.



Gambar 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masalah pengaduan masyarakat Kota Surabaya cukup tinggi. Hal ini perlu menjadi titik utama karena jumlah pengaduan masyarakat sebagai penerima layanan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu mengenai Permasalahan layanan pengaduan darurat. Peneliti terdahulu Afifa (2017) menyatakan bahwa layanan pengaduan darurat memiliki tingkat urgensi yang tinggi karena bisa saja secara tiba-tiba terjadi pada masyarakat kapan saja dan dimana saja seperti kecelakaan lalu lintas, banjir, kebakaran dan lain-lain sekalipun hanya permasalahan jalan berlubang karna dapat membahayakan pengendara. Kejadian yang muncul tersebut masih ada saja penilaian mengenai pelayanan pengaduan yang

menurut masyarakat masih kurang tanggap dalam menangani keadaan darurat, sehingga para korban yang semestinya mendapatkan penanganan harus menunggu. Sehingga jumlah korban yang semestinya bisa berkurang atau dicegah pun terus bertambah. Selain itu masyarakat Surabaya membutuhkan pelayanan publik yang cepat dan tidak berbelit.

	2014	2015	2016	2017
Kebakaran	596	608	306	556
Kecelakaan	1413	1591	1266	1186
Pohon Tumbang	203	237	215	257
Puting Beliung	1	1	-	1
Banjir	-	-	2	1

Tabel 1. Data Bencana Surabaya

Sumber: Badan Pusat Statistik Surabaya

Adapun diatas data kebencanaan kota Surabaya tahun ke tahun yang selalu mengalami fluktuasi. Berdasar data diatas bencana non alam yang sering terjadi di kota Surabaya yaitu Kecelakaan. Tingginya tingkat kecelakaan di Surabaya ini tiap tahun cenderung mengalami penurunan yang cukup konsisten. Lalu terkait kebakaran dan pohon tumbang mengalami grafik yang fluktuasi, karena keadaan ini berdasar pada cuaca di Surabaya sendiri. Keadaan-keadaan darurat berdasar tabel diatas diharapkan

dapat ditangani dengan cepat sehingga tidak berujung pada hal yang fatal. Namun pada kenyataannya masyarakat sering menemui jalan yang susah untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Karena selama ini Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani masalah darurat seperti Dinas Perhubungan, BPB dan Linmas ataupun Satpol PP, punya posko sendiri-sendiri. Sehingga warga Surabaya harus menghapalkan banyak nomor telepon di tiap instansi terkait, yang membuat masyarakat kesusahan.

Menanggapi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi program mengenai pengaduan darurat melalui pelayanan satu pintu yaitu Layanan *Command Center* 112. *Command Center* 112 merupakan terobosan Pemerintah Kota Surabaya sebagai wujud pelayanan publik yang responsif, integratif, dan informatif. *Command Center* merupakan pelayanan pengaduan yang bersifat darurat melalui satu pintu yang diresmikan Walikota Surabaya pada 26 Juli 2016. Pelayanan satu pintu ini melibatkan beberapa OPD (organisasi Perangkat Daerah) yaitu diantaranya Satpol PP, Dinas Cipta Karya, Dishub, BPBD Linmas, Dinas PU Bina Marga & Pematusan, Dinsos serta Polrestabes.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Pelindungan Masyarakat Kota Surabaya sebagai *Leading Sector* dari inovasi *Command Center*, mengatakan bahwa inovasi program ini dapat memangkas alur birokrasi penanganan bencana atau keadaan darurat. Dengan adanya *Command Center* ini, OPD tersebut akan disinergikan dalam suatu ruangan untuk memantau kondisi kota selama 24 jam dan menerima laporan darurat masyarakat bisa terpusat sehingga memudahkan pengolahan data dan bisa

ditanggapi dengan cepat. Tidak hanya masalah kebakaran yang dapat dilaporkan, tetapi situasi yang terjadi seperti kemacetan, angin rebut, jalan berlubang bahkan kecelakaan juga terpantau pada *Command Center Room*. Sebab 600 kamera CCTV di Kota Surabaya seperti CCTV di setiap bangunan vital, juga dengan CCTV yang dikelola Dinas Perhubungan di jalan-jalan terintegrasi dengan baik dalam *Command Center Room*. Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik yang cepat dan tanggap dengan judul **“Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Program *Command Center 112* (Studi pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *Command Center 112* sebagai layanan aduan darurat masyarakat Surabaya?
2. Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *Command Center 112* sebagai layanan aduan darurat masyarakat Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa mengenai:

1. Kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *Command Center* 112 sebagai layanan aduan darurat masyarakat Surabaya.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *Command Center* 112 sebagai layanan aduan darurat masyarakat Surabaya.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis:

1. Kontribusi Akademis
 - a) Dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam disiplin Ilmu Administrasi Publik.
 - b) Dapat mengetahui tentang bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *command center* 112 Kota Surabaya
 - c) Sebagai bahan kajian dalam menambah wacana keilmuan pengembangan Ilmu Administrasi Publik

2. Kontribusi Praktis

- a) Diharapkan penelitian ini memberikan wawasan dan gambaran bagi pemerintah dan pelaku (*stakeholder*) yang terlibat dalam kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *command center* 112 Kota Surabaya.
- b) Dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai data atau pedoman pelaksanaan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam upaya memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi ini secara keseluruhan dan agar terdapatnya susunan yang logis dan sistematis, maka penulis dalam penelitian ini mengacu pada sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang penelitian yang menyajikan tentang bahwa pelayanan publik yang berkualitas dibutuhkan guna memenuhi kepuasan pelanggan. Sehingga pemerintah membuat kebijakan mengenai pelayanan terpadu satu pintu, salah satunya program yang dicanangkan oleh kota Surabaya yaitu, *Command Center* 112. Bab ini juga berisikan rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan yang menjadi dasar atau alasan dibuatnya karya ilmiah ini

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Menyajikan teori-teori yang relevan dengan pokok masalah penelitian terutama tentang pelayanan publik berkualitas yang dijadikan sebagai dasar atau pedoman dalam melaksanakan penyusunan karya ilmiah tentunya berkaitan dengan kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *command center* 112 Kota Surabaya.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dari penelitian di lapangan serta menyajikan data primer dan data sekunder mengenai kualitas pelayanan program *Command Center* yang telah didapat oleh peneliti saat melakukan observasi langsung ke lapangan. Penyajian data yang disajikan mengacu pada rumusan masalah sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penyajian data serta analisa berdasarkan kajian teori, empirik, dan normatif. Kesimpulan yang tertera pada bab ini merupakan kumpulan keseluruhan proses analisis berdasarkan fokus penelitian serta

saran dan masukan yang bersifat konstruktif berdasarkan fokus permasalahan empirik di lapangan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Menurut Pasolong (2013:3), menerjemahkan administrasi sebagai jenis pekerjaan yang sudah terencana yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dengan bekerja sama untuk mencapai tujuan berdasarkan efektif, efisien, dan rasional. Pasolong menerjemahkan administrasi sebagai pekerjaan yang sudah direncanakan sebelumnya dan dilaksanakan dengan kerjasama oleh sekelompok orang, untuk mencapai tujuan yang didasarkan efektif, efisien, dan secara rasional. Berarti administrasi merupakan pekerjaan yang terencana, dan dilaksanakan berdasarkan efektif, efisien, serta rasional.

Syafri (2014:11) menjelaskan administrasi sebagai rangkaian kegiatan (proses) usaha kerjasama kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Jadi menurut pendapat syafri administrasi merupakan pekerjaan yang efisien. Berdasarkan pengertian administrasi menurut pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan pekerjaan, kegiatan, maupun pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif, efisien, dan rasional.

Makna kata publik dalam Indradi (2010:110) yaitu terjemahan dari Bahasa Inggris “*public*”. Dalam KBBI Pustaka, publik diartikan sebagai orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya). Sedangkan dalam kamus Inggris-Indonesia John M. Echols dan Hassan Shadily), kata *public* berarti (masyarakat) umum, *publik*, *at*.

Publik menurut Syafri (2014:13) memiliki unsur definisi adanya sejumlah manusia; adanya kepentingan bersama yang mengikat mereka; dan adanya perasaan bersatu karena ikatan kepentingan tersebut. Jadi, publik didefinisikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kepentingan bersama. Dapat disimpulkan bahwa pengertian publik adalah sejumlah orang atau masyarakat yang memiliki kesamaan dan kepentingan. Administrasi tidak dapat dipisahkan dari kata publik, atau disebut Administrasi Publik. Secara harfiah, administrasi publik dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama sejumlah manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya atas dasar persamaan fikiran, sikap, serta tindakan yang efektif, efisien, dan rasional.

Administrasi Publik itu sendiri menurut Chandler dan Piano (1998) dalam Indradi (2010:114) merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi Publik menurut Henry yang dikutip oleh Indradi (2010:116) adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih

responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Sedangkan Darmadi (2009:12) mendefinisikan administrasi publik sebagai aktifitas yang dilaksanakan oleh manusia baik aktivitas yang dilaksanakan oleh perseorangan atau oleh lembaga eksekutif ataupun lembaga lain yang berkaitan dengan pengaturan sumber daya untuk mencapai tujuan kemasyarakatan. Administrasi Publik diartikan sebagai keseluruhan proses koordinasi dari usaha-usaha perseorangan maupun kelompok dalam pelaksanaan kebijakan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah untuk mencapai arah dan tujuan yang telah dirumuskan dan ditetapkan sebelumnya. Jadi administrasi publik dapat disimpulkan sebagai seluruh proses atau rangkaian koordinasi antara perseorangan maupun organisasi (pemerintahan) dalam melaksanakan suatu kebijakan publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien.

2. Peran Administrasi Publik

Dalam suatu negara peran administrasi publik sangat penting dan vital. Hal ini dapat diketahui melalui pendapat Karl Polangi dalam Pasolong (2008:18) menyatakan bahwa kondisi ekonomi suatu negara tergantung kepada dinamika administrasi publik. Selanjutnya Frederick A. Cleveland dalam Pasolong (2008:19) menjelaskan bahwa administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dalam menciptakan demokrasi. Administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan

masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut, sehingga apa yang disebut “*organized democracy*”.

Lalu Gray (1989) dalam Pasolong (2008:18) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

- a. Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
- b. Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas kepemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri kelompok lanjut usia.
- c. Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

B. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pada dasarnya Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, dan menyangkut pemenuhan suatu hak. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih tegas lagi H.A.S Moenir (1982:12) mengemukakan pandangannya mengenai pengertian pelayanan, yaitu setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan ini sifatnya tidak selalu kolektif, sebab ,melayani kepentingan perorangan asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan.

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yaitu proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah rangkaian manajemen organisasi. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam pasal 1 butir 1: “Pelayanan Publik

adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Departemen Dalam Negeri (2004:30) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah pelayanan umum”, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Menurut Linir (1995) dalam Mulyanti (2012:112) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain dalam memenuhi haknya.

Berdasar pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (63/KEP/M.PAN/7/2003), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasar dengan SK MenPAN tersebut penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan. Instansi Pemerintah adalah satuan kerja/organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah dan Non Pemerintah, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Unit Penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja pada

instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah

Menurut John Wilson yang dikutip oleh Hanif Nurcholis (2005:175) mengemukakan bahwa pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancer, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Ibrahim (2008:19-20) terdapat beberapa asas-asas pelayanan yang meliputi:

- a. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap

berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi objek pelayanan tersebut)

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. (Harusnya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya)
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pemaparan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan keseluruhan proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai penerima layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah sebagai pemberi pelayanan atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Apabila dalam pelayanannya berdasar pada asas-asas pelayanan maka pelayanan publik tersebut dipastikan akan berkualitas. Asas-asas pelayanan tersebut diantaranya adalah hak dan kewajiban, pengaturan sikap bentuk pelayanan umum

yang harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan, dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah dan pemerintahan terpaksa mahal, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelayanan tersebut menjadi efisien dan efektif.

2. Jenis Pelayanan Publik

Gronroos dalam Sutopo (2003:15) mengelompokkan pelayanan menjadi tiga kelompok, antara lain:

a. *Core Service*

Adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utama.

b. *Facilitating Service*

Adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan *customer service* pada kantor pos.

c. *Supporting Service*

Adalah pelayanan tambahan/pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya, misalnya pembelian tiket pesawat pada kantor pos.

Kewajiban pemerintah sebagai pemberi pelayanan yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Menurut Pasolong (2008:129) jika dilihat dari jenisnya, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, antara lain:

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, missal status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Identitas Penduduk (KTP), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

C. Kualitas Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); atau mutu. Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan atau cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu dengan benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki konsep yang dapat dimengerti oleh perilaku konsumen, yaitu sesuatu perilaku yang dijadikan standar oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meminjam pendapat Zeithaml dkk (1990) yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:46), maka kualitas pelayanan dalam pemerintahan dapat diukur dari 5 dimensi, antara lain:

1. *Tangibles* (berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (kehandalan)
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)
- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan)
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Emphaty* (empati)

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani pelanggan dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai pelanggan

Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:42) dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efektivitas dan efisiensi;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain hubungan pemberi layanan dengan pelanggan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta keuntungan yang diperoleh semakin meningkat.

D. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service)

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 memaparkan pengertian mengenai pelayanan terpadu satu pintu yakni pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Tujuan pelayanan terpadu satu pintu ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Seperti yang telah dipaparkan bahwa sekarang ini muncul tuntutan kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menyebabkan timbulnya pandangan untuk menghadirkan sifat pelayanan yang mudah diperoleh. Menurut Trochidis (2008) sistem pelayanan publik terintegrasi menjanjikan pemberian pelayanan yang mulus dari berbagai organisasi pemerintah, menciptakan efisiensi dan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi penyedia layanan serta pengguna layanan itu sendiri. Adapun yang dimaksud dengan model *one stop service* ataupun *one stop government* adalah pengintegrasian pelayanan publik dari sudut pandang dan kepentingan masyarakat atau pelanggan (Kubicek dan Hagen (2001) dalam Trochidis (2008)).

Model Pelayanan *one stop service* menurut Kubicek dan Hagen (2001) memiliki berbagai tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan perhatian kepada kebutuhan, masyarakat, dunia usaha, dan meningkatkan citra administrasi publik;
2. Interaksi yang efektif dan efisien antara masyarakat dan intuisi publik, dan bahkan dapat menghemat biaya administratif.

Dalam mengelola model pelayanan terpadu satu pintu menurut Kubicek dan Hagen (2001) ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu aspek koordinasi antara intuisi pemerintah pemberi layanan, aspek hukum, teknologi, sumber daya manusia dan penganggarnya. Dengan begitu pengembangan model pelayanan publik yang berorientasi kepada pengguna layanan harus memperhatikan kapasitas kelembagaan dan kewenangan, sistem dan etika pelayanan, prasarana fisik pelayanan, dan kapasitas SDM dan memberikan insentif. Pada pelaksanaannya pelayanan terpadu satu pintu dapat dijadikan pula sebagai sarana pemerintah daerah untuk memberikan semua informasi yang dibutuhkan masyarakat.

E. Program Command Center 112

Call Center 112 Surabaya ini adalah nomor telepon terpadu yang bisa digunakan warga kota Surabaya untuk melaporkan terjadinya bencana yang dinaungi oleh program *Command Center*. Seperti saat musim kemarau dengan suhu udara berkisar 30 hingga 40 derajat celcius, tentunya bahaya kebakaran akan menjadi momok bagi semua orang. Dengan adanya *Command Center* 112 Surabaya ini, diharapkan warga dapat melaporkan kejadian kebakaran dengan cepat. Sehingga pasukan pemadam kebakaran juga bisa tiba di lokasi dengan cepat (Yudha, 2016). *Command Center* 112 tidak hanya menangani permasalahan seputar

kebakaran, tetapi juga kecelakaan, penerangan jalan, dan permasalahan-permasalahan lain mengenai pelayanan publik. Afifa (2017) memaparkan bahwa layanan aduan Darurat 112 *Command Center* merupakan sebuah layanan pengaduan darurat untuk mengatasi kondisi darurat yang terjadi di Surabaya yang dalam penanganannya benar-benar harus dilaksanakan secepatnya. Kondisi darurat tersebut dikategorikan antara lain yaitu kejadian kebakaran, kecelakaan, kesehatan, criminal, bencana alam, gangguan keamanan & ketertiban, kerusuhan dan keadaan darurat lainnya seperti kekerasan anak dan perempuan.

Layanan Darurat 112 *Command Center* Kota Surabaya yang merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dalam merespon pengaduan darurat masyarakat yang diterapkan pemerintah Kota Surabaya diresmikan pada bulan Juli 2016 Lalu. dalam *Command Center Room* kota Surabaya, dinas-dinas yang menangani masalah darurat yang awalnya mempunyai posko-posko sendiri maka dinas tersebut disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota selama 24 jam. Pelayanan satu pintu ini melibatkan beberapa OPD (organisasi Perangkat Daerah) yaitu diantaranya Satpol PP, Dinas Cipta Karya, Dishub, BPBD Linmas, Dinas PU Bina Marga & Pematusan, Dinsos serta Polrestabes (Afifa, 2017). Adapun segala kegiatan di Kota Surabaya dapat terpantau melalui *Command Center Room*, sebab 600 kamera CCTV di kota Surabaya pada tiap titik tersambung langsung ke ruangan *command center*. Adapun alur penanganan dengan menggunakan layanan *Command Center* 112 adalah sebagai berikut:

1. Laporan kejadian/bencana, masyarakat melaporkan kejadian darurat/bencana dengan menghubungi nomor *call center* 112.
2. Menerima panggilan dan mencatat ringkasan kejadian/bencana, data pelapor. Petugas *call taker* 112 menerima panggilan dari masyarakat dan mencatat ringkasan kejadian melalui aplikasi sistem siaga kota Surabaya.
3. Verifikasi data kejadian darurat/bencana. Petugas *call taker* melakukan verifikasi terhadap laporan masyarakat.
 - a. Jika laporan tersebut bukan termasuk laporan darurat maka petugas *call taker* memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat.
 - b. Jika laporan tersebut termasuk laporan darurat maka *call taker* menyampaikan ke pelapor bahwa laporan sedang ditindaklanjuti
4. Meneruskan informasi kejadian/bencana. *Call taker* akan meneruskan informasi kepada petugas operator satuan petugas penanggulangan bencana dari unit terkait.
5. *Update* status kejadian. Setelah menerima informasi kejadian, satgas penanggulangan bencana berkoordinasi dengan unit terdekat dengan lokasi kejadian untuk tindakan penanganan. Kemudian melakukan update status hasil penanganan kejadian darurat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian sangat erat kaitannya dengan prosedur, alat, serta desain/ teknik dalam menganalisis data. Berdasarkan permasalahan yang diangkat, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, hal ini dikarenakan peneliti ingin menggambarkan, lebih peka dalam menangkap berbagai fenomena informasi, khususnya yang berkaitan dengan focus penelitian terkait kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Peneliti dapat menyajikan bentuk yang komprehensif atau menyeluruh dalam menganalisis suatu fenomena sosial. Sugiyono (2006:11) menjelaskan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *variable* mandiri, baik satu *variable* atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara *variable* yang satu dengan *variable* yang lain. Dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dapat menggambarkan suatu keadaan, permasalahan, dan fakta-fakta yang ada di lapangan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Gorman & Clayton (1997:27) memaparkan bahwa “Riset kualitatif memproses pencarian gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa sepersis kenyataannya, yang berarti membuat berbagai kejadiannya seperti melekat, dan melibatkan perspektif (peneliti) yang partisipatif di

dalam berbagai kejadiannya, serta menggunakan penginduksian dalam menjelaskan gambaran fenomena yang diamatinya”.

Penggunaan jenis penelitian deskriptif berbasis pendekatan kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta yang didapat di lapangan. Selain itu juga karena fenomena yang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *Command Center* 112 pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya lebih tepat menggunakan metode jenis penelitian deskriptif kualitatif agar dapat menggambarkan fenomena secara jelas. Jadi dapat dikatakan bahwa metode kualitatif merupakan langkah representatif obyektif tentang gejala-gejala yang terdapat dalam masalah yang diselidiki, sehingga metode kualitatif ini memusatkan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Data gejala yang dikumpulkan pada awalnya disusun, diuraikan, dianalisis serta selanjutnya menerima alternatif pemecahan masalah tersebut. Dunn (1994:284) memaparkan bahwa peneliti melihat masalah yang ada merupakan bagian yang saling berhubungan satu sama lain. Maka melalui data tersebut peneliti dapat menggambarkan dan memberikan deskripsi bahwa masalah yang sedang diamati merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian diperlukan untuk membatasi studi dalam penelitian sehingga obyek yang diteliti tidak terlalu luas dan tidak melebar dari konteks yang diteliti. Fokus

penelitian ini diharapkan dapat membuat penelitian ini lebih terinci dan lebih terarah juga tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Sanapiah dalam Sugiyono (2009:207) fokus penelitian merupakan batasan masalah yang masih bersifat umum dalam penelitian kualitatif. Fokus penelitian merupakan penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian dengan mengkaji permasalahan.

Berdasar latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, agar dapat memberikan deskripsi yang jelas, maka fokus penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Program *Command Center* 112 pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya yang diukur dengan beberapa dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Pasuraman & Berry yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:46), antara lain:
 - A. *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
 - (1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - (2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - (3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - (4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - (5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - (6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

B. *Reliability* (kehandalan)

- (1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- (2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- (3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- (4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

C. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)

- (1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- (2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- (3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- (4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- (5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- (6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

D. *Assurance* (jaminan)

- (1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- (2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- (3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- (4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

E. *Empathy* (empati)

- (1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- (2) Petugas melayani dengan sikap ramah

- (3) Petugas melayani pelanggan dengan sikap sopan santun
- (4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- (5) Petugas melayani dan menghargai pelanggan

2. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *Command Center* 112 Kota Surabaya

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti untuk melakukan penggalian data atau informasi. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti guna memperoleh data. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kota Surabaya. Pemilihan lokasi dalam penelitian ini didasarkan pada tingkat representative lokasi dalam konteks pelayanan terpadu satu pintu pada program *command center* 112 di Kota Surabaya. Karena program Command Center Surabaya saat ini dijadikan sebagai percontohan layanan pengaduan darurat oleh Nasional, dan juga lokasi ini paling berperan dalam menciptakan alur birokrasi pengaduan darurat yang mudah (<http://www.surabaya.go.id/berita/13663-command-center-pelayanan-terpadu-di-siola-dipilot-jadi-percontohan-nasional>). Pemilihan situs penelitian berdasarkan *stakeholder* program tersebut juga mempertimbangkan keobyektifan data yang telah diambil peneliti baik dari sudut pandang pembuat program/kebijakan maupun pihak-pihak terdampak program/kebijakan berdasarkan kebutuhan data lapangan penelitian.

Jadi situs penelitian pada penelitian ini adalah Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah bahan yang ditemukan dalam penelitian, juga dapat berupa informasi-informasi penting yang dapat menunjang penelitian. Sumber data dalam penelitian menurut Arikunto (2002:107) adalah subyek dari mana saja data dapat diperoleh. Alat yang menjadi sumber informasi adalah benda atau seseorang yang dapat dijadikan sebagai narasumber data karena lebih dianggap menguasai bidang permasalahan yang berhubungan erat dengan pelaksanaan suatu kegiatan. Penjelasan mengenai dua jenis data primer dan sekunder itu sebagai berikut:

1. Data Primer

Merupakan sumber data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber tersebut diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan obyek penelitian meliputi observasi (pengamatan) serta wawancara mendalam dengan orang atau pihak-pihak yang memiliki otoritas maupun yang mampu memberikan informasi secara detail kepada peneliti terkait Kualitas Pelayanan Program *Command Center* Surabaya. Data primer yang peneliti dapatkan yaitu melalui wawancara beberapa orang narasumber antara lain:

- a. Djaenal Iswandik (Penanggung Jawab *Command Center Room*)
- b. Arif Sunandar (Kepala Sub Bagian Kedaruratan)

- c. Alfi Inayatur Rohma (Masyarakat)
- d. Naning (Masyarakat)

2. Data Sekunder

Merupakan data yang terlebih dahulu ditelusuri dan dilaporkan oleh orang lain di luar peneliti. Berarti data ini tidak secara langsung berhubungan dengan responden. Menurut Muttaqin (2010:44) data sekunder tidak secara langsung dapat memberikan informasi pendukung kepada peneliti dimana data tersebut merupakan hasil dari kegiatan orang lain dan peneliti tidak mengusahakan sendiri pengumpulannya secara langsung. Data sekunder bisa berupa arsip-arsip, catatan-catatan, dan laporan resmi yang dimiliki oleh instansi terkait. Data sekunder didapatkan dari rekaman kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, selain itu penulis juga melakukan peninjauan terhadap kebenaran informasi yang berkaitan dengan penelitian melalui jenis data lain seperti rekaman media massa, artikel-artikel, jurnal-jurnal atau sumber lain. Data sekunder peneliti dalam penelitian ini yaitu:

- a. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat.
- b. Diagram Alir SOP *Command Center*
- c. Data Kebencanaan Kota Surabaya dari tahun 2014 hingga 2017
- d. Data penanganan korban pengaduan ke *Command Center*

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan oleh penulis untuk menyatukan atau mengumpulkan data-data yang diperlukan serta termasuk dalam tahapan penting sebuah penelitian karena tahapan ini menjadi titik yang menentukan untuk menjawab semua permasalahan. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Bungin (2010:115) mendefinisikan observasi atau pengamatan sebagai kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi *non partisipan*, yakni peneliti tidak melibatkan diri dalam lingkungan yang sedang diamati sehingga mempengaruhi obyek amatan tersebut, peneliti hanya sebagai pengumpul data saja. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menyesuaikan obyek penelitian dan berlandaskan teori dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Peneliti menggunakan catatam lapangan yang digunakan untuk mencatat informasi yang diperoleh selama melakukan penelitian di lapangan. Instrument ini digunakan guna menghindari kesalahan obyek yang diamati. Observasi yang dilakukan peneliti berkaitan dengan kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *command center* 112 Kota Surabaya. Terkait Kualitas Pelayanan program

Command Center, Permasalahan yang ada, Hambatan saat proses penanganan kejadian darurat, dan efektivitas program *Command Center* ini.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian (Indriantoro dan Supomo, 1999:157). Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara secara terstruktur untuk memudahkan mendapatkan data secara maksimal. Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu membuat sebuah pedoman wawancara. Pedoman wawancara merupakan panduan pertanyaan yang diajukan pada saat melakukan wawancara dengan pihak terkait dengan masalah yang diteliti sehingga kebutuhan data terpenuhi. Wawancara peneliti lakukan kepada berbagai sumber, diantaranya:

- a) Wawancara dengan Bapak Arif Sunandar Kepala Sub Bagian Kedaruratan Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya pada tanggal 7 Maret 2018 pukul 10.31 dan tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59 bertempat di Kantor BPBD Linmas Surabaya.
- b) Wawancara dengan Bapak Djaenal Iswandik Penanggung Jawab *Command Center Room* pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 09.35 bertempat di *Command Center Room* (Mal Pelayanan Publik)
- c) Wawancara dengan Ibu Naning Masyarakat Kota Surabaya pada tanggal 18 Maret 2018 pukul 12.30 bertempat di Ploso

- d) Wawancara dengan Ibu Alfi Masyarakat Kota Surabaya pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 15.20 bertempat di Gubeng Kertajaya

3. Dokumentasi

Kegiatan mengumpulkan dan mempelajari data-data sekunder yang meliputi dokumen atau arsip-arsip yang dianggap berhubungan dengan obyek penelitian. Menurut Sangadji dan Sopiah (2010:153) dalam melaksanakan penelitian dengan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan lain sebagainya. Peneliti melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan data terkait program *Command Center* 112 Kota Surabaya, serta profil Kota Surabaya dan Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dari berbagai sumber. Adapun dokumentas yang dilakukan saat proses pengamatan dan observasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

- a) Dokumentasi ruangan *Command Center Room* tepatnya di Siola oleh peneliti.
- b) Dokumentasi saat penanganan kecelakaan oleh peneliti.
- c) Dokumentasi penanganan Kebakaran oleh petugas.
- d) Dokumentasi penanganan penemuan jenazah oleh petugas.
- e) Dokumentasi monitor di *Command Center Room* oleh peneliti.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Dalam penelitian kualitatif, instrument penelitian utama atau alat pengumpul data utamanya adalah peneliti itu sendiri. Jadi dalam penelitian ini, peneliti merupakan instrument pokok, sedangkan instrument penunjangnya adalah:

- a. Pedoman Wawancara, yaitu serangkaian pertanyaan diajukan pada pihak-pihak sumber data dalam penelitian.
- b. Catatan Lapangan, digunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam pengumpulan data di lapangan.
- c. Pedoman Observasi, yaitu serangkaian arahan/pedoman dalam melakukan observasi yang disusun berdasarkan pertanyaan penelitian.
- d. Alat Perekam (*tape recorder*), sebagai alat bantu untuk merekam hasil wawancara dan dalam prakteknya peneliti menggunakan telepon genggam.
- e. Alat Tulis Menulis, sebagai alat bantu dalam pencatatan hal-hal penting di lapangan.

G. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014:244) analisis data kualitatif merupakan suatu proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data

ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan satu pintu melalui program *Command Center* 112 Kota Surabaya. Miles, Huberman dan Saldana (2014:8) menyatakan bahwa dalam melakukan analisis data terdapat empat alur kegiatan, yaitu adanya pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penjelasan mengenai empat alur kegiatan sebagaimana yang telah dikatakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:8-10), yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan aktivitas mengumpulkan data sesuai dengan jenis dan sifat data yang diperlukan yaitu mengenai kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada program *Command Center* 112 Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, serta dokumentasi data yang berkaitan dengan fokus penelitian ini. Pada tahap ini peneliti akan melakukan pengumpulan data secara menyeluruh yang berkaitan dengan penelitian ini serta data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi di tempat penelitian berlangsung. Data yang dikumpulkan diusahakan sebanyak mungkin berkenaan dengan pelayanan terpadu satu pintu program *command center* 112 yang mensinergikan beberapa instansi-instansi terkait di Kota Surabaya, kualitas pelayanan menggunakan satu pintu, pelayanan pengaduan darurat masyarakat Surabaya. Tujuan dari pengumpulan data

sebanyak mungkin yaitu memudahkan peneliti untuk mendapatkan pedoman terhadap pemecahan masalah yang dicanangkan berdasarkan masalah penelitian ini.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data yaitu kegiatan yang menunjukkan pada proses pemilihan, pemusatan, penyerdehanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang diperoleh peneliti dari hasil catatan lapangan, wawancara, transkrip, dokumen, dan data dari hasil lapangan lainnya. Proses pengumpulan data yang didapatkan dari hasil lapangan ini termasuk ke dalam kondensasi data. Pada tahap ini, peneliti akan melakukan penyederhanaan dan pemilihan data yang sudah didapatkan dan dikumpulkan dari hasil wawancara di lapangan yang berkaitan dengan judul penelitian yang ingin diteliti. Pemilihan data perlu dilakukan karena data-data yang terkumpul cukup banyak dan tidak semua data tersebut sesuai dengan judul penelitian. Data yang akan diambil oleh peneliti adalah kualitas pelayanan publik melalui *one stop service* program *command center* 112 Kota Surabaya serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan program tersebut.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

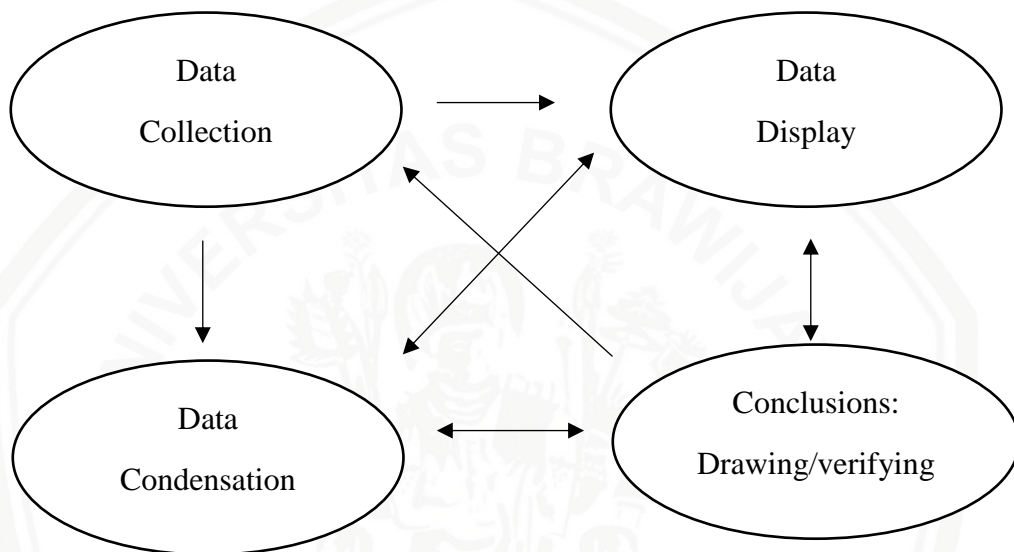
Penyajian data yaitu suatu bentuk pengorganisasian, penyatuan berbagai informasi-informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan aksi. Dalam penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk melihat dan memahami apa yang telah terjadi maupun yang sedang terjadi, menganalisis,

merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Pada tahap penyajian data ini peneliti memperoleh data dari Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya berupa dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian ini seperti tabel-tabel mengenai jumlah pengaduan masyarakat kota Surabaya tiap tahunnya. Selain itu juga jumlah penanganan yang telah dilakukan oleh beberapa dinas dan badan terkait terhadap aduan yang telah dilaporkan pada *command center* 112 yang dimiliki oleh Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat. Kemudian dari data tersebut peneliti akan mendeskripsikan secara detail berdasar data dan hasil wawancara antara peneliti dan informan terkait program *command center* 112. Pada penelitian ini peneliti akan lebih banyak menggunakan narasi dalam penyajian data karena penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verifivation*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap terakhir dari model analisis data. Pada tahap pengumpulan data, peneliti mulai untuk mencari arti dan makna-makna benda, keterangan atau penjelasan, sebab-akibat dan proposisi. Peneliti membuat kesimpulan berdasar pada data yang didukung oleh bukti kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan awal yang didapatkan hanya bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung kesimpulan tersebut. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah kesimpulan yang berhubungan dengan fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan terpadu satu

pintu melalui program *command center* 112 kota Surabaya terkait responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, serta faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan strategi tersebut. Model analisis data interaktif dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Kota Surabaya

Surabaya adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Timur, sekaligus merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Secara administratif kota Surabaya sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur terletak di tepi pantai utara Provinsi Jawa Timur atau tepatnya berada diantara $7^{\circ} 9' - 7^{\circ} 21'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ} 36' - 112^{\circ} 54'$ Bujur Timur. Surabaya sendiri terletak di pantai utara Pulau Jawa bagian timur dan berhadapan dengan Selat Madura serta Laut Jawa. Batas administratif Kota Surabaya sebagai berikut:

- Sebelah utara : Selat Madura
- Sebelah selatan : Kabupaten Sidoarjo
- Sebelah barat : Kabupaten Gresik
- Sebelah timur : Selat Madura



Gambar 3. Peta Kota Surabaya & Perkembangannya

Sumber: www.surabaya.go.id

Berdasarkan data statistik (BPS) jumlah penduduk kota Surabaya dari hasil registrasi penduduk pada tahun 2015 sebesar 2.943.528 jiwa dengan 31 Kecamatan dan 163 Kelurahan. Luas keseluruhan wilayah Kota Surabaya sekitar 350,54 km. Pembagian administrasi wilayah pemerintahan mengalami perkembangan atau pemekaran wilayah sebanyak 5 kali. Secara topografi, sebagian besar (25.919,04 Ha) merupakan daratan rendah dengan ketinggian 3-6 meter di atas permukaan laut pada kemiringan kurang dari 3%, sebagian lagi merupakan daerah perbukitan yang terletak di wilayah Surabaya Barat (12,77%) dan Surabaya Selatan (6,52%) merupakan daerah perbukitan landai yaitu di daerah Lidah dan Gayungan dengan ketinggian 25-50 meter di atas permukaan laut dan pada kemiringan 5%-15%.



Gambar 4. Logo Kota Surabaya

Sumber: www.surabaya.go.id

Gambar diatas merupakan logo kota Surabaya. Tentang kota Surabaya yang berupa ikan Sura dan Buaya memang terdapat banyak sekali cerita. Salah satu cerita yang paling terkenal adalah tentang pertarungan ikan Sura dan Buaya. Greeman seorang pimpinan Nutspaarbank di Surabaya pada tahun 1918. Logo kota Surabaya berlaku sampai saat ini ditetapkan oleh DPDRS kota Surabaya dengan Surat Keputusan Presiden R.I No. 193 tahun 1995, tanggal 14 Desember 1956.

Gambar logo diatas mempunyai makna sebagai berikut:

1. Simbol berbentuk perisai segi enam, artinya melindungi kota Surabaya.
2. Tombak berukir, artinya isyarat perjuangan pemuda Surabaya dalam memperjuangkan kemerdekaan dari tangan kolonialisme penjajah.

3. Simbol ikan sura dan buaya atau suro ing baya, artinya pemuda Surabaya tidak gentar menghadapi bahaya.
4. Warna biru, hitam, putih keperakan, dan kuning emas terlihat bersih dan bersinar kemilau sebagai lambang mata air.

a. Visi Kota Surabaya

Visi Kota Surabaya yang ingin diwujudkan pada akhir periode menggambarkan tujuan utama penyelenggaraan pemerintah yang dapat terwujud dengan bersinergi melalui upaya pemerintah bersama DPRD, masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya, yaitu: “Surabaya Kota Sentosa Yang Berkarakter Dan Berdaya Saing Global Berbasis Ekologi”.

Makna dalam Visi tersebut, yaitu:

1. Sentosa adalah kondisi yang menggambarkan Kota Surabaya sebagai Kota yang menjamin warganya dalam keadaan makmur, sehat, aman, selamat dan damai untuk berkarya dan beraktualisasi diri.
2. Berkarakter menunjukan bahwa Kota Surabaya sebagai kota yang memiliki watak, kepribadian yang arif dengan mempertahankan budaya lokal, yang tercermin dalam perilaku warga kota yang belandaskan falsafah Pancasila.
3. Berdaya saing global yaitu bermakna sebagai kota yang mampu menjadi pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional dengan didukung pemerataan akses ke sumberdaya produktif, tata kelola

pemerintahan yang baik, infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien serta mampu memantapkan usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa serta pengembangan industry kreatif berdaya saing di pasar global.

4. Berbasis ekologi merupakan prinsip yang harus dipegang dalam pelaksanaan pembangunan sehingga dapat mewujudkan Kota Surabaya yang memperhatikan prinsip pembangunan berkelanjutan, diantaranya adalah penataan ruangnya dapat mengintegrasikan fungsi kawasan perdagangan/jasa dan kawasan pemukiman dengan sistem jaringan jalan dan transportasi, mengantisipasi resiko bencana serta melestarikan kawasan pesisir dengan tetap memperhatikan daya dukung kota melalui pemantapan sarana dan prasana serta pemukiman yang ramah lingkungan.

Upaya untuk mewujudkan visi tersebut, dipaparkan melalui 10 misi pembangunan kota sebagai berikut:

- a. Mewujudkan sumber daya masyarakat yang berkualitas;
- b. Memberdayakan masyarakat dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan berusaha;
- c. Memelihara keamanan dan ketertiban umum;
- d. Mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota;

- e. Memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan pemukiman yang ramah lingkungan;
- f. Memperkuat nilai-nilai budaya lokal dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat;
- g. Mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional;
- h. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik;
- i. Memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta pengembangan industry kreatif;
- j. Mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien.

b. Misi Kota Surabaya

Upaya untuk mewujudkan visi tersebut dijabarkan menjadi 10 (sepuluh) misi pembangunan kota dan dijelaskan seperti berikut ini:

1. Mewujudkan sumber daya masyarakat yang berkualitas, meliputi:
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, kesehatan serta ketahanan pangan.
 - b. Meningkatkan kualitas dan prestasi generasi muda.
 - c. Meningkatkan kompetensi angkatan kerja.
2. Memberdayakan masyarakat dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan berusaha, meliputi:

- a. Meningkatkan upaya penanganan PMKS dan memberdayakan keluarga miskin serta pemberdayaan kelompok usia produktif dengan melibatkan peran serta swasta melalui upaya untuk meningkatkan pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar dan rehabilitasi PMKS serta pemberdayaan keluarga miskin.
 - b. Meningkatkan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak melalui upaya untuk meningkatkan kualitas hidup dan perlindungan perempuan dan anak.
3. Memelihara keamanan dan ketertiban umum, meliputi:
- Meningkatkan ketentraman dan ketertiban umum untuk mendukung pelaksanaan pemerintah daerah melalui upaya untuk meningkatkan kualitas dan intensitas pengawasan dan pengendalian pelaksanaan peraturan dan norma masyarakat, meningkatkan toleransi dan kerukunan antar umat beragama.
4. Mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota, meliputi:
- a. Mewujudkan sinkronisasi dan keberlanjutan sistem pertanahan dan sistem penataan ruang
 - b. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup kota.
 - c. Mewujudkan sistem mitigasi bencana di kawasan perkotaan yang terintegrasi, melalui upaya mengembangkan sistem pencegahan dan penanggulangan bencana yang antisipatif dan tanggap serta didukung dengan prasarana dan sarana yang berkualitas.

5. Memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan pemukiman yang ramah

lingkungan, meliputi:

- a. Menyediakan rumah tempat tinggal yang layak huni dan dilengkapi dengan sarana dan prasana yang memadai serta didukung dengan lingkungan yang sehat secara berkelanjutan.
- b. Meningkatkan upaya pengembangan dan pemanfaatan energy alternatif yang ramah lingkungan.

6. Memperkuat nilai-nilai budaya lokal dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat,

meliputi:

- a. Mewujudkan penggalian dan penguatan budaya serta tradisi lokal sebagai bagian dari upaya mewujudkan harmoni sosial.
- b. Mewujudkan peningkatan minat dan budaya baca masyarakat melalui peningkatan akses baca.

7. Mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional, meliputi:

- a. Menggali potensi, peningkatan investasi, serta mengembangkan dan menerapkan Konsep *City Logistic* yang terpadu sebagai pusat serta jaringan dalam kota dan antar kota baik skala regional, nasional, maupun internasional.
- b. Menghubungkan simpul-simpul yang menjadi jaringan aktivitas perdagangan.

- c. Mempermudah akses yang dapat menjalin hubungan baik antara pemangku kepentingan untuk mendukung iklim dan aktivitas investasi, perdagangan dan industri..

8. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik, meliputi:

- a. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik yang didukung oleh regulasi dan sistem pemerintahan yang baik serta SDM yang berkualitas.
- b. Meningkatkan efektivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pembangunan, dengan cara memantapkan proses dan sistem perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pembangunan yang didukung TIK.
- c. Meningkatkan pelayanan publik yang prima pada semua unit pelayanan dan SKPD.
- d. Meningkatkan kemandirian keuangan daerah, dengan cara meningkatkan dan mengoptimalkan pengelolaan sumber penerimaan daerah secara efektif dan efisien.

9. Memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa serta pengembangan industry kreatif, meliputi:

- a. Meningkatkan daya saing dan aktivitas ekonomi berbasis komunitas.
- b. Meningkatkan kinerja investasi dan pariwisata.

10. Mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien, meliputi:

- a. Mewujudkan pembangunan dan pengembangan utilitas penerangan jalan umum (PJU) kota secara terpadu dan merata dengan cara menyediakan

prasarana, sarana dan sistem jaringan utilitas penerangan jalan umum kota yang berkualitas.

- b. Mewujudkan peningkatan pelayanan dan sistem jaringan utilitas kota seperti gas, telekomunikasi dan listrik.
- c. Mewujudkan keabsahan kepemilikan asset untuk dimanfaatkan pembangunan sarana dan prasarana kota, dengan cara mewujudkan pemanfaatan tanah dana atau bangunan Pemerintah Kota untuk kepentingan umum.

2. Gambaran Umum Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat

a. Visi dan Misi BPBD dan Linmas

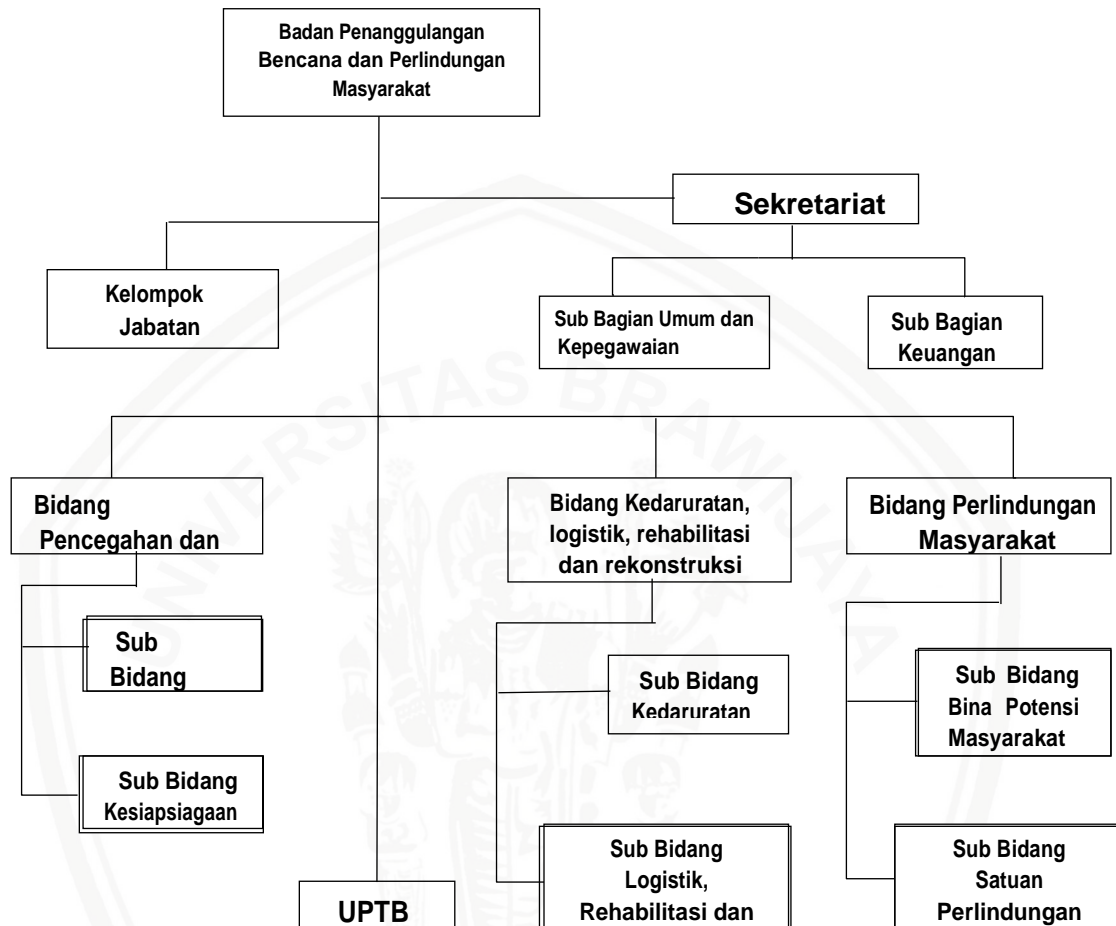
Adapun visi dan misi BPBD Linmas Kota Surabaya mengacu pada visi misi BPBD Jawa Timur dengan berlandaskan kepada hasil kajian risiko bencana Provinsi Jawa Timur, maka Visi BPBD Provinsi Jawa Timur adalah: Visi: “Jawa Timur yang Siaga, Tangguh dan Berakhlak dalam Penanggulangan Bencana.” Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi BPBD Provinsi Jawa Timur yang perlu dilaksanakan dan dicapai adalah:

1. Membangun kesiapsiagaan daerah dalam mengurangi risiko bencana melalui penyusunan mekanisme penanggulangan yang holistik, terencana dan terpadu.

2. Memperkuat kapasitas masyarakat dan kelembagaan dalam penanggulangan bencana.
3. Membangun budaya keselamatan dan ketahanan bencana untuk masyarakat Jawa Timur dengan menggunakan pengetahuan, inovasi dan pendidikan.



**b. Susunan Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan
Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya**



Gambar 5. Struktur Organisasi BPBD Linmas Kota Surabaya

Sumber: www.surabaya.go.id

c. Tupoksi Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya

Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya sesuai dengan Perwali No. 72 Tahun 2016 tentang uraian tugas pokok, fungsi dan tata kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat, menjelaskan bahwa fungsi sebagai berikut:

1. Tugas dan fungsi Badan:

Badan memiliki tugas melaksanakan penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, badan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat;
- b) Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat;
- c) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat;
- d) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat;

- e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Tugas dan fungsi Sekretariat:

Sekretariat memiliki tugas yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugas tersebut sekretariat mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan koordinasi penyusunan perencanaan program, anggaran dan perundang-undangan.
- b) Pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan administrasi perizinan/non perizinan/rekomendasi.
- c) Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- d) Pelaksanaan pengelola administrasi keuangan.
- e) Pelaksanaan penatausahaan Barang Milik Daerah.
- f) Pelaksanaan urusan rumah tangga, dokumentasi, hubungan masyarakat, dan protokol.
- g) Pelaksanaan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan.
- h) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang.
- i) Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan.

- j) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas.
- k) Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja sekretariat yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis.
- l) Pelaksanaan koordinasi pelaporan indikator kinerja badan yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis.
- m) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai tugas dan fungsinya.

3. Tugas dan fungsi Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan:

Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang pencegahan dan kesiapsiagaan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam rangka melaksanakan tugas bidang pencegahan dan kesiapsiagaan mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya.

- b) Perumusan kebijakan di bidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada pra bencana, pemberdayaan masyarakat serta pengurangan resiko bencana.
- c) Pengkoordinasian dan pelaksanaan kebijakan di bidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada pra bencana, pemberdayaan masyarakat serta pengurangan resiko bencana.
- d) Pelaksanaan hubungan kerja dan koordinasi dengan instansi atau lembaga terkait di bidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada pra bencana, pemberdayaan masyarakat serta pengurangan resiko bencana.
- e) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan analisis pelaporan tentang pelaksanaan kebijakan di bidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada pra bencana pemberdayaan masyarakat serta pengurangan resiko bencana.
- f) Penyusunan program kerja dan kegiatan operasional bidang pencegahan dan kesiapsiagaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- g) Pemantauan pelaksanaan pengendalian dan pengawasan di bidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan.
- h) Pelaksanaan fasilitasi di bidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada pihak yang membutuhkan.
- i) Penyelenggaraan pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan dasar, lanjutan teknis, simulasi dan gladi.
- j) Penyelenggaraan pembentukan Kelurahan Tangguh Bencana.

- k) Penyusunan daftar pertanyaan, monitoring lapangan, pengevaluasian dan penyusunan laporan evaluasi data pencegahan pra bencana.
 - l) Pelaksanaan pengumpulan dan pengelolaan serta analisis data potensi bahaya atau ancaman bencana.
 - m) Pengumpulan berbagai referensi dan aturan mengenai kebencanaan sebagai bahan acuan.
 - n) Pelaksanaan peninjauan lapangan untuk mengetahui situasi yang ada pada saat terjadi bencana yang selanjutnya dapat dijadikan untuk menyusun konsep pedoman teknis pencegahan bencana dan pengurangan resiko bencana.
 - o) Penyusunan konsep laporan dan evaluasi tentang kegiatan pencegahan pada saat pra bencana serta pengurangan resiko bencana.
 - p) Penyelenggaraan pos pantau bencana sebagai media informasi.
 - q) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan kesiapsiagaan bagi aparatur.
 - r) Penyelenggaraan pelatihan kesiapsiagaan penanggulangan bencana bagi aparatur.
 - s) Pengawasan dan pengendalian di bidang penilaian kinerja pegawai pegawai.
 - t) Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis.
4. Tugas dan fungsi Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekonstruksi:

Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekonstruksi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, bidang kedaruratan, logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan pemrosesan teknis perizinan/non perizinan/ rekomendasi sesuai bidangnya.
- b) Pelaksanaan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan di bidang kedaruratan dan logistik pada saat tanggap darurat, dukungan logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi saat pasca bencana.
- c) Pengkoordinasian penyusunan program dan pelaksanaan kebijakan di bidang kedaruratan dan logistik pada saat tanggap darurat, dukungan logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi saat pasca bencana.
- d) Perumusan kebijakan di bidang kedaruratan dan logistik pada saat tanggap darurat, dukungan logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi saat pasca bencana.

- e) Pelaksanaan kegiatan kedaruratan dan logistik pada saat tanggap darurat, dukungan logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi saat pasca bencana.
- f) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan analisis pelaporan tentang pelaksanaan kebijakan di bidang kedaruratan dan logistik pada saat tanggap darurat, dukungan logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi saat pasca bencana.
- g) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka sinkronisasi kegiatan di bidang kedaruratan dan logistik pada saat tanggap darurat, dukungan logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi saat pasca bencana.
- h) Pelaksanaan fasilitasi pada pihak yang membutuhkan di bidang kedaruratan dan logistik pada saat tanggap darurat, dukungan logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi saat pasca bencana.
- i) Pelaksanaan pengumpulan data, observasi lapangan, mengkaji dan menyajikan data tentang kronologis bencana, jumlah korban dan jumlah sarana prasarana yang rusak.
- j) Pengumpulan dan pengelolaan serta analisis darurat tanggap bencana.
- k) Pelaksanaan penanganan korban bencana dan pengungsi.
- l) Penyusunan konsep rencana pelaksanaan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi pada saat tanggap darurat.
- m) Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan penanggulangan bencana pada saat tanggap darurat.

- n) Pelaksanaan pengelolaan bantuan sosial korban-korban bencana.pengkoordinasian dan pelaksanaan fasilitasi rehabilitasi dan rekonstruksi.
- o) Pelaksanaan evaluasi pelaksanaan tugas di Sub Bidang Logistik, Rehabilitasi dan Rekonstruksi.
- p) Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis.
- q) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya

5. Tugas dan fungsi Bidang Perlindungan Masyarakat:

Bidang Perlindungan Masyarakat mempunyai tugas di bidang akusisi, deposit dan pengolahan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Perlindungan Masyarakat mempunyai fungsi:

- a) pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan, mediasi, komunikasi dan fasilitasi perlindungan masyarakat meliputi peningkatan Sumber Daya

Manusia (SDM) Satuan Perlindungan Masyarakat (Satlinmas) dan bina potensi masyarakat.

- b) Penyelenggaraan mediasi, komunikasi dan fasilitasi pengerahan SDM Satlinmas dalam ketentraman, ketertiban masyarakat serta penanggulangan bencana.
- c) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang perlindungan masyarakat.
- d) Perumusan kebijakan di bidang perlindungan masyarakat.
- e) Pengkoordinasian dan pelaksanaan kebijakan di bidang perlindungan masyarakat.
- f) Penyusunan prosedur tetap, petunjuk teknis, pelaksanaan, mengumpulkan dan menganalisa data informasi bina potensi masyarakat serta pengamanan swakarsa.
- g) Pengidentifikasian dan penyusunan data usulan sarana dan prasana bina potensi masyarakat dan pengamanan swakarsa.
- h) Pembinaan petugas pengamanan perlindungan masyarakat pada pembekalan pemilu dan pemilukada.
- i) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dalam mengembangkan bina potensi masyarakat dan pengamanan swakarsa.
- j) Pelaksanaan fasilitasi dan pelaksanaan pemberdayaan potensi masyarakat di lingkungan pemukiman, pekerjaan dan pendidikan dalam rangka perlindungan masyarakat dan pengamanan swakarsa.

- k) Pengkoordinasian pelaksanaan upacara hari-hari besar nasional dan korps musik.
- l) Pelaksanaan fasilitasi dan pelatihan potensi Bela Negara.
- m) Penyiapan rencana kegiatan pengerahan dan pengendalian Satlinmas.
- n) Penyusunan prosedur tetap petunjuk teknis dan pelaksanaan pengerahan dan pengendalian Satlinmas.
- o) Penyiapan Satlinmas dalam rangka mendukung keamanan, ketenteraman dan ketertiban masyarakat.
- p) Penyiapan Satlinmas dalam rangka mendukung pengamanan penyelenggaraan pemilu dan pemilukada.
- q) Pelaksanaan kesiapan dan kesiapsiagaan Satlinmas untuk penugasan, pencarian pertolongan dan penyelamatan korban bencana atau musibah.
- r) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan Satlinmas di kecamatan dan di kelurahan.
- s) Penyiapan Satlinmas untuk mendukung kegiatan upacara hari-hari besar nasional dan kegiatan Pemkot lainnya.
- t) Penyiapan bahan koordinasi, konsultasi dan kerjasama dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di urusan pengerahan dan pengendalian.
- u) Pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis.
- v) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Data Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Program *Command Center* 112 Studi pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya

Pemerintah dalam melayani publik selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, adapun cara mengukur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Pasuraman & Berry yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:46), antara lain:

a. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

Kualitas pelayanan dilihat dari indikator penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan dalam penanganan keadaan darurat ini dilihat dari penampilan yang rapi sesuai standar dan penampilan yang *safety*. Berdasarkan pengamatan, peneliti menemukan fakta bahwa dalam melaksanakan tugasnya petugas selalu berpenampilan sesuai standar yang telah ditentukan. Sehingga dalam menangani keadaan darurat dapat dipastikan petugas selalu dalam keadaan penampilan yang rapi dan *safety* saat berada lokasi kejadian. Berdasarkan hasil wawancara, petugas BPBD dan Linmas serta OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait telah memenuhi indikator *Tangible* (Berwujud), berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Arief selaku Kepala Bagian Kedaruratan Badan

Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat saat berada di Kantor

BPBD dan Linmas:

“Iya betul APD pasti alat pelindung diri ya, itu pasti kita lengkapi sebagai bagian dari *safety* kita dalam rangka menghindari dari penyakit atau ketularan penyakit harus kita hindari ya. Jadi, seperti kasus menangani mayat atau jenazah kita harus pakai sarung tangan, lalu masker, sepatu khusus. Kemudian minimal kita pakai sepatu yang tinggi, seperti boots, seperti sarung tangan itu hanya sekali pakai saja ya.” (wawancara di kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59) Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Ibu Alfi selaku Korban yang pernah mendapat penanganan dari petugas, “Penampilan petugas waktu itu sih rapih dan bersih, jadi mereka pakai seragam khusus yang lengkap saat penanganan mas” (wawancara di rumah Ibu Alfi pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 15.20)

Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas selalu berpenampilan rapi dan bersih, menggunakan standar berpakaian yang sudah ditentukan. Karena itu petugas selalu menjaga kerapian dan pakaian yang aman dari berbagai macam penyakit. Keadaan darurat memang bukan sesuatu yang bisa ditanggapi secara sepele, karena semuanya harus sudah ada pada standarnya. Penampilan petugas pun harus sesuai standar, karena dalam menangani keadaan darurat dalam beberapa contoh kasus diperlukan peralatan atau perlengkapan yang *safety*. Guna terhindar dari berbagai macam penyakit karna kejadian-kejadian darurat seperti kecelakaan yang mengakibatkan orang meninggal atau

ditemukannya jenazah yang sudah membusuk dapat menularkan berbagai penyakit. Seperti yang dikatakan Bapak Arief bahwa mereka harus memakai seragam khusus, sarung tangan sekali pakai, masker untuk wajah, serta sepatu yang tinggi seperti *boots*.



Gambar 6. Penampilan Petugas Lapangan Program *Command Center*
*Sumber: Dokumentasi lapangan diambil pada tanggal 20 Maret 2018
pukul 19.45 WIB*

2. Kenyamanan dalam melakukan pelayanan

Kenyamanan dalam melakukan pelayanan secara tidak langsung berpengaruh dengan kualitas pelayanan. Sebab dalam melakukan pelayanan diharapkan tempat maupun proses pelayanan yang nyaman membantu petugas untuk berkonsentrasi dan cermat dalam melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan dilihat dari indikator kenyamanan dalam melakukan pelayanan terdiri dari kebersihan dan kerapian lingkungan tempat memberikan pelayanan dalam hal ini adalah kenyamanan *Command Center Room* sebagai bagian dari proses pelayanan, serta kemampuan petugas dalam membuat tenang korban saat proses

penanganan sehingga memberikan kenyamanan saat penanganan di lapangan. Peneliti melakukan pengamatan dan wawancara dengan Bapak Zainal selaku penanggung jawab *Command Center Room* terkait kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan:

“Ruangan Operator *Command Center* kami buat agar luas sehingga dapat menampung seluruh monitor, serta agar membuat luwes para petugas. Selain itu di *command center room* ini hanya operator dan petugas dalam *command center room* ini saja yang dapat mengakses. Karena kalau semua petugas boleh masuk nanti akan mengganggu konsentrasi petugas saat melayani masyarakat yang sedang melapor. Karena kami membuat ruangan ini sedemikian rupa agar dapat memberikan kenyamanan petugas saat melakukan pelayanan keadaan darurat.” (wawancara di Siola (*command center room*) pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 09.35)



Gambar 7. *Command Center Room*

*Sumber: Dokumentasi Lapangan diambil pada tanggal 15 Maret 2018
pukul 09.40 WIB*

Gambar diatas merupakan dokumentasi peneliti yang diperoleh pada saat melakukan observasi di lapangan. Gambar tersebut menunjukkan kondisi *Command Center Room* yang luas serta hanya petugas *command center room* saja yang memiliki akses khusus yang bisa masuk ruangan ini, sehingga nyaman untuk digunakan sebagai tempat melakukan pelayanan pengaduan darurat. Dalam ruangan tersebut terdapat sebanyak 600 cctv yang terpampang dalam monitor *command center room*, lalu terdapat juga monitor dari BMKG untuk melihat perkiraan cuaca di Kota Surabaya. Selain kenyamanan tempat melakukan pelayanan, juga yang tak kalah penting kenyamanan dalam proses pelayanan, yakni memberikan pelayanan dengan hati-hati kepada seluruh korban agar tidak merasa panik atas apa yang dialaminya sehingga memberikan ketenangan kepada korban terdampak. Terkait kenyamanan dalam proses pelayanan Ibu Alfi memaparkan:

“Pada saat itu saya panik dan cuman bisa merintih kesakitan, saat petugas datang dia merawat saya dengan sangat hati-hati malah sayanya diajak bercanda. Ya saat itu walaupun sakit, tapi saya jadi agak tenang dan percaya sama apa yang dilakuin petugas karna petugasnya ramah dan hati-hati waktu ngerawat saya”
(wawancara di rumah Ibu Alfi pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 15.20)



Gambar 8. Penanganan Kecelakaan
Sumber: Dokumentasi petugas Command Center

Gambar diatas merupakan dokumentasi yang didapat oleh peneliti melalui petugas yang saat itu sedang bekerja menangani kecelakaan. Terlihat petugas memiliki kemampuan dalam menangani serta membawa peralatan yang lengkap untuk merawat korban kecelakaan. Petugas menangani korban dengan peralatan yang lengkap serta dengan kehati-hatian agar korban tidak panik dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

3. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kejadian darurat adalah dimana sebuah keadaan yang memerlukan penanganan yang cepat, oleh karena itu diperlukan akses yang mudah dalam permohonan pelayanan dalam menangani kasus yang bersangkutan. Proses penanganan kejadian darurat juga diharapkan tidak berbelit dan mudah

didapatkan, agar terjadi keterlambatan penanganan yang berakibat fatal. Menanggapi hal tersebut, Ibu Walikota menciptakan fasilitas pelayanan pengaduan darurat yaitu Program *Command Center* agar memudahkan masyarakat Surabaya ketika terdampak atau melihat kejadian-kejadian yang tidak diinginkan atau kejadian darurat dalam kehidupan sehari-hari. Bapak Zaenal selaku penanggungjawab *Command Center Room* memaparkan:

“Dulu itu bu wali kota menciptakan itu gimana kota Surabaya bisa kondusif dan bagaimana pengaduan-pengaduan masyarakat bisa tertangani, awalnya seperti itu. Akhirnya menciptakan untuk semua OPD itu dijadikan 1 untuk menampung informasi atau keluhan dari masyarakat mengenai bencana atau kejadian darurat yang ada di kota Surabaya yang programnya bernama *Command Center 112*. Masyarakat sendiri pun sangat mudah dalam mengakses layanan tersebut, yang pertama dilakukan yaitu keluhan atau info dari masyarakat tentang bencana alam atau non alam bisa lapor atau telepon ke 112, lalu semua laporan akan ditampung oleh operator *command center 112*, setelah itu laporan *command center 112* terkait kejadian bencana alam atau non alam akan ditindaklanjuti oleh TRC (Tim Reaksi Cepat) yang ada di lapangan.” (wawancara di Siola (*command center room*) pada tanggal 15 maret 2018, pukul 09:35)

Selain itu setelah menghubungi pihak *command center* melalui telepon, petugas akan menyebarkannya melalui aplikasi e-mbengok. Terkait aplikasi ini Bapak Arief selaku Kepala Sub Bagian Kedaruratan memaparkan, ”Aplikasi

untuk petugas, jadi di *command center* ada aplikasi yang menunjang yang namanya e-mbengok. Jadi ketika tombol *panic button* itu dipencet itu langsung muncul di aplikasi dan otomatis sudah dapat koordinat dan lokasi kejadiannya. Selain itu juga yang menghubungi lewat telpon, nanti koordinat lokasi juga langsung dimasukan ke aplikasi tersebut dan nanti di monitor *command center* itu muncul juga setiap petugas itu saya tahu posisinya, jadi disitu juga kelihatan petugas yang ada di dekat lokasi kejadian itu siapa, muncul nama dan nanti langsung dihubungkan untuk segera ke lokasi kejadian”. (wawancara di kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59)

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa akses yang didapatkan oleh masyarakat sangat mudah. Karena masyarakat hanya perlu melaporkan keadaan darurat yang dialami atau dilihat kepada *command center* 112. Lalu operator akan mencatat dan menampung semua keluhan, setelah itu menghubungi pihak terkait dan langsung ditindak lanjuti oleh Tim Reaksi Cepat yang ada dilapangan serta ditangani bersama-sama oleh OPD terkait. Selain itu juga untuk menunjang program ini, petugas memiliki aplikasi yang bernama e-mbengok dalam rangka membantu operator untuk menghubungi petugas yang terdekat dari tempat kejadian darurat tersebut. Aplikasi ini sangat membantu memudahkan petugas untuk bertindak cepat ketika dihubungi, dan langsung membuka aplikasi tersebut untuk melihat lokasi kejadian tersebut. Setiap pengaduan yang masuk langsung ditindaklanjuti dan disebarkan informasinya melalui aplikasi tersebut, setelah itu langsung menandai lokasi kejadiannya. Tahap selanjutnya operator *command center room* akan menghubungi petugas

terdekat, karena lokasi petugas terdekat telah tercantum dalam aplikasi tersebut serta menghubungi OPD terkait. Petugas terdekat langsung menuju lokasi kejadian, dan menangani keadaan tersebut bersama OPD terkait.

4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Kualitas pelayanan juga dilihat dari indikator kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan. Menurut Hasibuan (2002) disiplin adalah suatu sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima sanksi-sanksi apabila dia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Kedisiplinan petugas *command center* dapat diketahui melalui jam kerja dari petugas itu sendiri. Seperti yang dikatakan Bapak Zainal selaku penanggung jawab *command center room*.

“Kalo bicara soal kedisiplinan, petugas *command center* sendiri wajib mematuhi semua peraturan sendiri. Seperti peraturan mengenai pergantian shift jaga pada *command center room*, lalu pakaian petugas yang telah ditentukan. Setiap petugas *command center* mematuhi peraturan tersebut, serta selalu siaga didepan meja serta monitor yang ada didepannya, guna menjaga-jaga apabila ada panggilan darurat masuk.” (Wawancara di Siola (*command center room*) pada tanggal 15 Maret 2018, pukul 09:35). Hal ini juga ditanggapi oleh Bapak Arief selaku Kepala Bagian Kedaruratan pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat. “Tentu saja dalam kasus ini petugas harus disiplin. Alhamdulillah petugas lapangan program ini menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, yaitu

terkait pakaian khusus saat penanganan, estimasi waktu penanganan, serta peralatan atau perlengkapan bantu yang digunakan. Dengan kedisiplinan ini diharapkan, pelayanan keadaan darurat ini dapat selesai dengan lancar.” (Wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018, pukul 14.59)

Berdasarkan pernyataan tersebut terlihat bahwa operator pada *command center room* disiplin dengan mematuhi shift jaga, serta berpakaian sesuai standar yang ditentukan. Selain itu juga operator pada program ini diharapkan selalu fokus dan siaga didepan meja serta selalu mengawasi monitor yang ada di *command center room* untuk waspada apabila ada keadaan yang tidak diinginkan terjadi. Selain petugas yang ada pada *command center room*, kedisiplinan petugas lapangan pada program ini juga perlu diperhatikan. Petugas lapangan pada program ini dalam menjalankan tugasnya selalu sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Petugas juga menggunakan pakaian khusus, peralatan dan perlengkapan bantu dalam menunjang penanganan, serta selalu menangani dengan tepat waktu yang berarti petugas tidak melanggar prosedur dan aturan yang berlaku. Petugas dengan ini telah menunjukkan suatu sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku.

5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Setelah peneliti melakukan observasi, bahwa kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan harus terjamin. Masyarakat membutuhkan proses cepat dan mudah dalam mengakses pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik

tidak pernah lepas dari akses pelayanan yang mudah, sehingga masyarakat tidak perlu berbelit dalam melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan pada indikator kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dapat dilihat dari kemudahan akses melaporkan keluhan atau keadaan darurat yakni laporan mengenai kecelakaan, kebakaran, pohon tumbang dan lain-lain. Terkait akses pelanggan dalam permohonan pelayanan Bapak Zainal menjelaskan:

“Dalam mengakses pelayanan ini sendiri sangat mudah, masyarakat hanya perlu menghubungi *Call Center* 112 lalu melaporkan kejadian tersebut, setelah itu petugas akan menindaklanjuti laporan itu. Untuk menghubungi *call center* itu juga gratis tidak ada biaya, jadi dapat diakses oleh siapapun dan dalam kondisi apapun karena program ini bekerja selama 24 jam.” (wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 09.35). Tanggapan bapak Zainal sama seperti pernyataan Ibu Naning tentang kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, “Iya menurut saya sih mudah, karena kita tinggal telpon 112 lalu nanti mereka yang bakal nindaklanjuti. Terus juga gratis, jadi kita ga perlu beli pulsa dulu biar bisa telpon ke nomor itu.” (wawancara di Siola (*command center room*) pada tanggal 18 Maret 2018 pukul 12.30).

Berdasarkan wawancara dan pemaparan diatas permohonan untuk mendapatkan pelayanan keadaan darurat dapat dilakukan dengan cara menghubungi *call center* 112. Menghubungi nomor tersebut lalu melaporkan kejadian darurat yang dilihat atau yang dialami, maka setelah itu petugas akan menindaklanjuti keluhan atau laporan tersebut untuk segera ditangani.

Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan semakin didukung dengan bebas biaya pulsa saat menghubungi, serta pelayanan ini dapat diakses kapanpun karena program ini berjalan selama 24 jam



Gambar 9. Poster Command Center 112 Surabaya

Sumber: <https://humas.surabaya.go.id/>

6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Adapun selain penampilan yang sesuai standar, sarana dan prasarana pendukung yang bertujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban dalam pemberian pelayanan, perlengkapan dan peralatan bantu yang digunakan juga tidak boleh sembarangan. Kualitas pelayanan pada indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan dapat dilihat dari lengkapnya sarana dan prasarana keadaan darurat yang berhubungan dengan penyelenggaraan penanganan keadaan atau kejadian darurat pada program *Command Center* 112. Kejadian darurat ada bermacam-macam dampak atau keadaan yang dialami, sehingga peralatan atau perlengkapan bantu yang digunakan juga harus sesuai dengan

keadaan yang terjadi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Bagian Kedaruratan, Bapak Arief:

“Kemudian untuk penanganan mayat kita juga tidak sembarangan, jadi untuk mayat yang busuk. Kita juga punya *ambulance* yang khusus untuk menangani, jadi tidak kita campur antara *ambulance* yang medis dengan *ambulance* yang non-medis. Seperti kecelakaan itu kita pake ambulans yang medis, namun untuk penemuan jenazah terutama jenazah yang sudah membusuk kita pakai ambulans yang non medis. Dan penanganannya juga berbeda-beda antara yang medis dengan non medis. Misal juga seperti kebakaran, jika kebakarannya besar maka yang dikerahkan juga ada beberapa tim, dan tentunya itu dari tiap OPD dilihat sesuai kebutuhan di lapangan apa saja.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59)

Perlengkapan atau peralatan bantu yang digunakan oleh petugas memang harus lengkap dan sesuai dengan detail keadaan di lapangan. Seperti apabila ada kecelakaan yang hanya perlu dilarikan ke rumah sakit, maka dikerahkan tim yang sedang bertugas beserta OPD terkait dan ambulans medis. Jika kecelakaan tersebut mengakibatkan korban meninggal atau ada kejadian penemuan jenazah maka yang diluncurkan adalah ambulans non medis, agar tidak menularkan penyakit seperti yang telah dipaparkan diatas, maka dari itu petugas tidak mencampurkan antara penanganan yang memerlukan ambulans medis dengan non medis. Disimpulkan bahwa menilik dari keadaan yang terjadi di lapangan, maka

penanganan kejadian tersebut juga harus sesuai dengan keadaan. Sehingga petugas *command center room* juga akan mengirimkan tim atau OPD sesuai dengan keadaan riil yang terjadi. Dengan demikian indikator kualitas pelayanan publik yang berwujud (*Tangible*) sudah dipenuhi oleh petugas pelayanan publik program *command center 112* Surabaya.



Gambar 9. Penggunaan Alat Bantu saat membantu melahirkan

Sumber: Dokumentasi oleh petugas di lapangan

Gambar diatas merupakan salah satu penggunaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh program pelayanan *Command Center 112*. Penggunaan alat bantu saat penanganan kejadian ibu yang melahirkan di toilet rumah, adapun kejadian tersebut ditangani oleh BPB Linmas, Satpol PP, Posko Terpadu Pusat, Posko Terpadu Utara serta Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Adapun berdasarkan data yang diperoleh peneliti korban dan bayi yang dilahirkan berhasil diselamatkan.

b. *Reliability* (Kehandalan)**1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan**

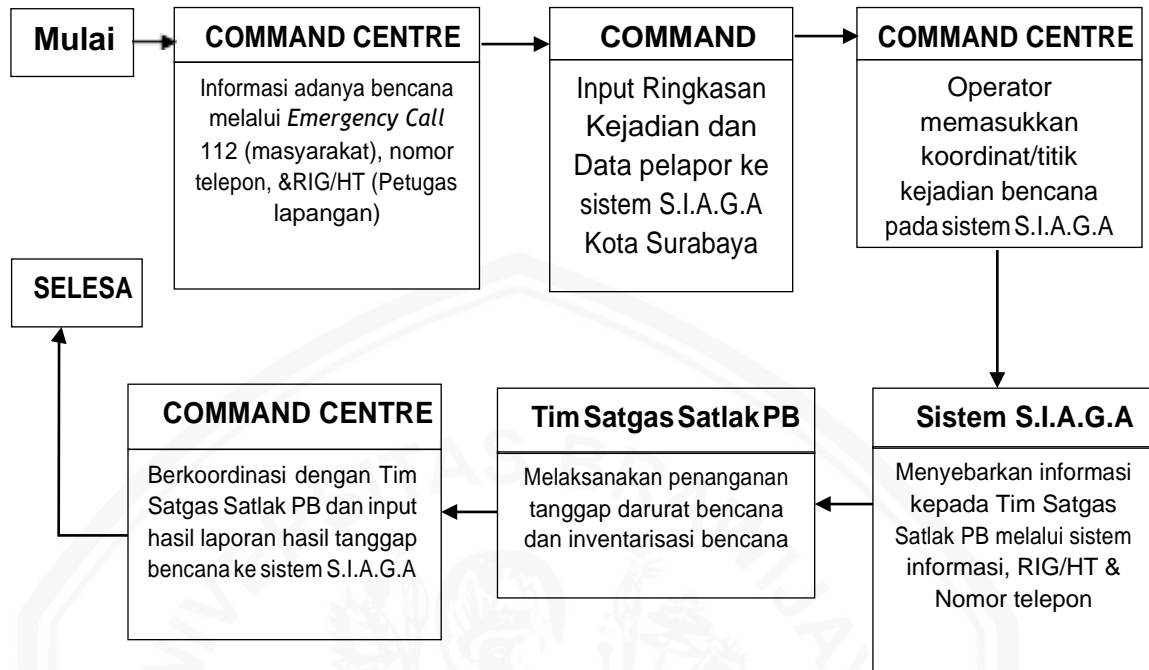
Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan berarti bahwa dalam melayani atau melakukan penanganan petugas diharapkan dapat berhati-hati dan teliti dalam menangani kejadian maupun dalam merawat korban yang terkena dampak kejadian tersebut. Terkait kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Bapak Arief menyatakan, “Terkait kecermatan ini ada kaitannya dengan kelengkapan peralatan petugas, dengan kelengkapan tersebut kan otomatis petugas dapat lebih cermat dan teliti serta berhati-hati dalam melakukan penanganan. Contoh kasus kecelakaan membutuhkan kotak p3k, tandu dan lain-lain, nah dengan begitu petugas jadi cermat dalam menangani keadaan agar penanganannya hati-hati dan minim kesalahan. Selain itu kasus kebakaran, nah jika kasus kebakaran ini kan pasti mempunyai teknik tersendiri bagaimana agar apinya engga menyambar ke rumah lain biar engga makin besar apinya. Selain itu juga keahlian petugas juga berpengaruh pada kecermatan dalam melakukan pelayanan.” (Wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59)

Kecermatan dalam melakukan pelayanan tidak lepas dari peran kelengkapan peralatan dari petugas serta kemampuan petugas saat kondisi tersebut serta kemampuan mengoperasikan perlengkapan tersebut. Lengkapnya peralatan yang dibawa oleh petugas serta kemampuan dalam mengoperasikan an peralatan tersebut memberikan keleluasaan petugas dalam proses penanganan. Sehingga

penanganan yang diberikan lebih teliti agar dapat menunjang keberhasilan proses penanganan.

a. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan menurut Hardiansyah (2011:28), merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Program *Command Center* 112 Surabaya sudah memiliki standar pelayanan sebagai panduan pemberi layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, serta bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Berdasar data dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya berikut dibawah ini tahapan Standar Operational Prosedural program *Command Center* Surabaya dijelaskan melalui diagram alir dibawah ini:



Gambar 10. Diagram Alir Standar Operasional Prosedural *Command Center*

Sumber: Dokumentasi Subbag. Kedaruratan BPBD Linmas Surabaya

Melalui diagram diatas dapat terlihat bahwa program *Command Center* Surabaya yang dinaungi oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas. Sehingga program ini alur penanganannya sudah diatur melalui diagram tersebut. Terkait standar waktu pelayanan Bapak Arief selaku Kepala bagian Kedaruratan menyatakan bahwa “Yaitu standar kita 7 menit untuk *response time*, kemudian untuk dilapangan kita sedang menyusun SOP ya namun belum selesai. Dalam rangka masih tetap kita cari prosedur dan cara yang paling pas. Karna ibu walikota ini berharap agar kita selalu mencari cara bagaimana untuk

meningkatkan lagi respon kita. Karena tujuh menit ini dirasa masih kurang cepat lagi, jadi SOP ini masih mengikuti terus menerus bagaimana meningkatkan respon. Karna SOP masih dalam proses perbaikan terus menerus.” (wawancara dikantor BPBD dan Linmas pada tanggal 14 maret 2018, pukul 14.59)

Standar Operasional Prosedural pelayanan dalam proses penanganan kejadian darurat mematok 7 (tujuh) menit sebagai *response time* petugas. Namun waktu respon tersebut hanya untuk sementara, karena petugas sedang merancang untuk terus memperbaiki serta lebih mempersingkat waktu tersebut. Sehingga diharapkan untuk kedepannya petugas atau program ini dapat lebih cepat dalam menanggapi berbagai kejadian darurat. Selain standar pelayanan dalam waktu tanggap, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya petugas juga memiliki standar dalam berpakaian dan kelengkapan perlengkapan dan peralatan kejadian darurat.

- b. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Diharapkan selain kelengkapan peralatan atau perlengkapan bantu dalam menangani keadaan darurat, kesiapan petugas atau kehandalan petugas juga diperlukan dalam mengoperasikan perlengkapan atau peralatan tersebut. Berjalannya suatu program diperlukan dukungan dari semua unsur, dari peralatan atau perlengkapan yang memadai, kesiapan petugas di lapangan serta kehandalan petugas dalam mengoperasikan perlengkapan atau peralatan tersebut. Bapak

Arief selaku Kepala Bagian Kedaruratan menyatakan bahwa petugas sudah terlatih untuk bekerja sama menjalankan program *Command Center*.

“Oh jadi begini mas, kembali lagi saya tekankan bahwa kami kerja keroyokan. Pemerintah kota punya tim yang professional ya, jadi ketika kita perlu menggunakan mobil dari Pemadam kebakaran maka dari Pemadam kebakaran sendiri ada tim *rescue*-nya. Jadi kita serahkan ke mereka nanti bagiannya masing-masing, kita bantu apa seperti misal pengamanan dari linmas, lalu jika penutupan jalan nanti dibantu oleh temen-temen dari dinas perhubungan seperti itu, jadi kita punya timnya sendiri. Tapi kita datang bersama-sama untuk kerja bareng. Misalnya lagi contoh untuk tim selam di PMK itu ada 10 orang, dari kita ada 10 orang, dari satpel ada 10 orang jadi ada 30 orang penyelam dan itu sudah bersertifikasi semua. Dan kemudian kemarin ada pelatihan ya jadi untuk melatih terus menerus kemampuan menyelam yang diadakan oleh BKD dan dilatih langsung oleh KOPASKA (Komando Pasukan Katak). Jadi pasti selalu ada standar yang jelas.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59)

Program *Command Center* dijalankan tidak hanya dengan satu OPD (Organisasi Perangkat Daerah), melainkan bekerja sama dengan banyak OPD. Semua organisasi perangkat daerah dalam kasus ini bekerja sama dalam menangani kejadian darurat, dengan tim yang dikirimkan oleh petugas *command center* sesuai dengan keadaan yang dibutuhkan di lapangan. Seperti halnya ada kebakaran maka dilihat terlebih dahulu keadaannya, apabila kebakaran besar

maka tim yang diluncurkan dalam skala yang besar, namun jika kebakaran dalam skala kecil tim yang dikirimkan tidak perlu terlalu besar jadi memang disesuaikan saja.

Berdasar indikator kemampuan dan keahlian petugas dalam menangani kejadian darurat Ibu Alfi selaku Korban Kecelakaan saat itu menyatakan, “waktu menangani saya sih petugas bisa dan ahli saat menggunakan peralatan dan perlengkapannya, kebetulan saat itu PMI datang juga” (wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 15.20). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas ahli dan terampil dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan bantu, karena ditangani oleh bidang OPD yang sesuai dengan keadaan tersebut.

c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Berdasarkan pemaparan wawancara dengan Bapak Arief selaku Ketua Sub Bagian Kedaruratan pada sub indikator sebelumnya terlihat bahwa pemerintah kota memiliki tim yang professional dan juga terlatih. Karena pemerintah sangat serius dalam program ini dengan selalu memberikan pelatihan-pelatihan kepada para petugas. Dapat diketahui bahwa semua petugas mempunyai bekal berupa keahlian melalui pelatihan-pelatihan tersebut. Sehingga saat mengoperasikan perlengkapan yang ada di *command center room* maupun perlengkapan yang ada di lapangan, petugas handal dan terlatih. Sebab tiap kejadian langsung ditangani oleh bagian masing-masing atau dengan ahlinya langsung, misal kebakaran

dengan PMK, Dinsos, Dishub, BPBD dan lainnya, lalu kecelakaan dengan polrestabes serta dinsos, serta kejadian-kejadian lainnya.

Berdasarkan pengamatan peneliti dan kutipan wawancara diatas menunjukan bahwa dari indikator *Reliability* (Kehandalan) sudah terpenuhi. Sebab kecermatan petugas dalam melayani dibuktikan dengan standar pelayanan yang diberikan, dimana petugas sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas walaupun masih dalam proses terus memperbaiki. Terpenuhinya indikator ini juga dapat terlihat dari sisi kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan perlengkapan dan peralatan dengan optimal, karena langsung dikerjakan oleh ahlinya.



Gambar 11. PMK bersama petugas *Command center* menangani kebakaran
Sumber: Dokumentasi oleh Petugas di Lapangan

c. Responsiveness (Respon/ketanggapan)

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan

Daya tanggap yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan, serta merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan. Ketanggapan merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Hal utama yang perlu diperhatikan atau dilakukan yaitu dengan merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan baik. Artinya seluruh laporan yang masuk ditanggapi dengan membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau yang membutuhkan pelayanan pengaduan darurat ini. Program *Command Center* sebagai pelayanan publik merespon seluruh masyarakat yang ingin mendapat pelayanan terkait pengaduan. Hal ini dibenarkan oleh pernyataan Bapak Zainal selaku penanggung jawab *command center room* menyatakan bahwa, “Seluruh laporan yang masuk akan kami tampung dan seluruh masyarakat yang melapor akan kami tanggap, bahkan untuk yang melapor terkait keadaan yang seharusnya bukan kami yang menangani tetap kita respon dan kita beri penjelasan bahwa salah sambung.” (wawancara di Siola (*command center room*) pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 09.35)

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Keluhan dan info dari masyarakat ditanggapi dengan respon terbaik dapat membuat pelayanan publik berjalan dengan baik, namun apabila tidak didukung dengan respon yang cepat maka pelayanan publik tersebut tidak dapat dikatakan

berjalan dengan baik. Menurut Bapak Arief respon petugas dalam melayani masyarakat, sebagai berikut “Iya sesuai SOP tadi responnya 7 menit, jadi memang harus cepat tanggap dan cermat. Karna memang disini nyawa yang harus dipertaruhkan, bukan hanya nyawa korban tapi juga petugas dipertaruhkan. Contoh seperti kejadian kebakaran apabila tidak cepat ditangani akan merambak kemana-mana” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 maret 2018, pukul 14.59)

Kejadian darurat yang berupa bencana alam ataupun non alam, wajib ditangani dengan cepat, tanggap dan cermat. Program *Command Center* dalam pelayanan pengaduan darurat memberikan respon cepat tersebut dengan mengestimasi waktu pelayanan maksimal selama 7 menit. Sehingga dalam keadaan-keadaan darurat tertentu petugas tidak terlambat dalam menangani, contoh kasus kebakaran yang apabila tidak segera ditangani maka akan segera merambak ke berbagai tempat. Diharapkan dengan estimasi waktu dalam merespon kejadian darurat ini dapat mencegah kejadian yang tidak diinginkan.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Selain respon pelayanan yang cepat, petugas juga diharapkan memberikan pelayanan yang tepat. Artinya disini diharapkan petugas dapat tepat sasaran dan tepat dalam menanggapi keadaan yang sedang terjadi. Bapak Zaenal selaku penanggung jawab *command center room* menyatakan:

“Ya jadi seperti ini contoh ada kejadian kebakaran di jalan dupak, lalu masyarakat melaporkan dengan menghubungi 112, setelah itu nomor telepon

terdeteksi, lalu petugas bilang ya nanti saya sampaikan ke pihak PMK jika ada kebakaran di dupak dan alamatnya disampaikan. Setelah itu pihak PMK menghubungi timnya jika ada kebakaran di dupak, setelah itu diluncurkan 1 unit dulu, jika sudah diluncurkan 1 unit, maka pihak BPBD serta petugas TRC itu bergerak kesana membantu. Lalu juga menghubungi PMI, jajaran kepolisian, Satpol PP dan Dinas perhubungan. Jadi PMI ikut jika ada yang cedera apabila ada luka lecet saat penanganan, serta luka bakar bisa langsung ditangani oleh PMI. Jadi tergantung kondisi jika ada luka bakar, sobek kena kaca maka nanti akan dirujuk ke rumah sakit Suwandi, itu rumah sakit pemerintah kota. Lalu setelah PMK menyatakan sudah selesai dan aman, maka baru di police line. Baru setelah itu dari jajaran kepolisian bagian penyidikan itu menyelidiki kebakaran karna apa seperti itu. Ya kurang lebih setiap kejadian itu sama, jadi tiap OPD itu langsung menangani bagiannya masing-masing. Istilahnya kejadian 1 di kerjakan bersama-sama.” (wawancara di Siola (*command center room*) pada tanggal 15 maret 2018, pukul 09.35)

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti menemukan fakta bahwa petugas merespon keadaan yang terjadi dengan tepat. Hal ini tercermin dari penanganan mereka saat terjadi keadaan darurat, dengan memberikan bantuan yang tepat terhadap keadaan di TKP (Tempat Kejadian Perkara). Selain itu program ini juga bekerja sama dengan banyak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sehingga keadaan-keadaan yang berbeda-beda akan ditangani oleh OPD terkait yang memang sudah sangat ahli dalam menangani kejadian tersebut.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Setiap laporan, keluhan atau aduan dari masyarakat juga ada standarnya seperti yang dikatakan Bapak Arief sebagai berikut “Betul, memang ada standarnya. Jika ada aduan darurat melalui telpon di command center ada standarnya dengan dikonfirmasi oleh petugas terdekat karna pasti ada aja orang yang iseng telpon. Namun kita sudah punya standart untuk meminimasilir hal seperti itu, memang kita mempunyai TRC atau tim reaksi cepat itu. Jadi petugas yang membawa motor untuk survei pertama. Jadi kita punya posko-posko terpadu di tiap wilayah, sehingga apabila ada kejadian darurat maka petugas di posko terdekatlah yang mengkonfirmasi pertama kali. Ketika petugas tersebut mengkonfirmasi nanti dilihat, kejadiannya apa, apa benar alamatnya disitu. Lalu kemudian jika iya, keadaan tersebut harus mendatangkan apa, jadi apakah tim medis yang didatangkan, PMK, pemadam kebakaran, atau hanya perlu diamankan saja, pokoknya sesuai kebutuhan.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 7 Maret 2018 pukul 10.31)

Setiap laporan, keluhan atau aduan dari masyarakat harus selalu diuji validitasnya, karena masih banyak masyarakat yang belum terlalu paham terkait urgensi dari program ini. Sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan telepon iseng, atau hanya sekedar mencoba saja, sedangkan laporan-laporan yang masuk dan ditanggapi oleh operator seharusnya sifatnya bukan main-main. Karena itu operator *command center* akan mengumumkan terlebih dahulu kepada petugas yang berada di lapangan. Program ini sendiri didukung oleh posko-posko

yang terbagi di beberapa wilayah, di tiap posko sudah ada tim reaksi cepat. Tim Reaksi Cepat (TRC) itu yang nantinya mengkonfirmasi apakah laporan yang diadukan benar adanya atau tidak. Setelah Tim Reaksi Cepat memberikan laporannya atau konfirmasinya, lalu seluruh tim beserta dinas yang diperlukan akan bergerak menuju lokasi kejadian. Demikian dapat disimpulkan bahwa segala aspek memang diperlukan untuk mendukung berjalannya program ini, tak terkecuali kecermatan petugas dalam proses pelayanan atau penanganan. Respon yang tepat dan cermat pada penanganan saat terjadi keadaan darurat juga mempengaruhi waktu penanganan itu sendiri. Sehingga semua elemen sangat berpengaruh, dan diperlukan koordinasi yang kuat tiap elemen agar program ini berjalan dengan baik.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Seperti yang kita ketahui bahwasanya kejadian darurat erat kaitannya dengan sebuah keadaan dimana memerlukan penanganan yang serba cepat. Karena untuk masalah kejadian darurat seperti ini nyawa korban yang dipertaruhkan, jadi apabila terlambat sedikit mungkin keadaan menjadi lain. Menanggapi waktu penanganan Ibu Alfi selaku Korban Kecelakaan menyatakan “Saat kecelakaan kemarin sih saya ga nunggu lama, karena setelah itu petugas datang dan langsung merawat saya, setelah itu saya diantarkan pulang ke rumah pake ambulans PMI” (wawancara di rumah Ibu Alfi pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 15.20)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan secepat mungkin, sehingga korban dapat langsung ditangani. Maka dari itu diharapkan petugas memberikan respon sesuai standar yang ditentukan, seperti yang telah disampaikan sebelumnya wawancara oleh Bapak Arief mengenai SOP estimasi waktu penanganan. Bahwa waktu maksimal penanganan dalam keadaan darurat selama 7 (tujuh) menit, sehingga masyarakat dapat segera dilayani.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Repon yang baik dari petugas kepada masyarakat tentu merupakan indikator pelayanan publik yang berkualitas. Petugas yang responsif tentu sudah menjadi tuntutan dan kewajiban petugas dalam melayani masyarakat. Seperti dalam program *Command Center* dibawah naungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat ini, seperti yang disampaikan oleh Bapak Zaenal selaku penanggung jawab *command center room* dalam pernyataannya sebagai berikut:

“Semua keluhan atau info mengenai kejadian darurat dari masyarakat tentang bencana alam atau non alam khususnya kota Surabaya akan ditampung semua oleh operator, dan segera akan ditindak lanjuti.” (wawancara di Siola (*Command center room*) pada tanggal 15 maret 2018, pukul 09.35)

Operator yang berada di *command center room* akan menampung segala keluhan dari masyarakat mengenai kejadian-kejadian darurat yang terjadi. Lalu akan segera ditindak lanjuti dengan mengarahkan petugas untuk menuju TKP

dan menangani keadaan. Dengan ini terlihat bahwa petugas merespon segala keluhan dari pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Respon petugas dalam menanggapi masyarakat dikatakan tanggap, walaupun masih dalam proses terus memperbaiki SOP program ini.

Berdasarkan kutipan wawancara, observasi dan dokumentasi oleh peneliti tersebut menunjukkan bahwa petugas selalu memberikan respon terbaik terhadap pengaduan kejadian darurat serta keluhan-keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga cermat dan tepat, karena kejadian yang ditangani bentuknya darurat. Sehingga menjadi sebuah keharusan untuk melayani dengan cermat dan tepat, sebab proses dalam menanggapi keadaan dengan tepat dapat memberikan kelancaran sendiri terhadap proses penyelesaian pekerjaan dan membuat kecepatan waktu respon petugas tidak terhambat. Dengan demikian, petugas pelayan publik dalam program *Command Center 112* Surabaya telah memenuhi indikator *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

d. Assurance (Jaminan)

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, peneliti menemukan bahwa standar operasional pelayanan dalam program *Command Center 112* memiliki estimasi waktu yang diperlukan untuk menangani keadaan darurat yaitu maksimal 7 (tujuh) menit seperti yang dikatakan oleh Bapak Arief di wawancara

sebelumnya. Petugas pelayanan publik dalam program *Command Center* dapat memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan. Karena program ini menangani keadaan yang darurat dengan tepat waktu atau maksimal 7 (tujuh) menit setelah laporan masuk ke nomor 112 dari *command center*.

2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Selain jaminan tepat waktu yang diberikan, petugas dan masyarakat tidak pernah menerima biaya apapun dalam memperlancar proses pelayanan. Karena segala kejadian dan urusan pelayanan yang diberikan dalam program *Command Center* 112 yang dinaungi oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat adalah gratis tanpa mengeluarkan biaya apapun. Bapak Arief selaku Kepala Bagian Kedaruratan menyatakan bahwa penanganan kejadian darurat dalam program ini tidak dipungut biaya apapun. “Iya jadi untuk biaya sendiri disini gratis, karna memang sudah dibiayai oleh pemerintah. Dan kita pun dilarang keras untuk menerima apapun.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59) Program penanganan pengaduan darurat ini memang telah dibiayai sepenuhnya oleh pemerintah dan dijamin tidak memungut biaya apapun, serta melarang keras petugas untuk menerima apapun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa segala bentuk pelayanan yang diberikan bebas dari biaya atau gratis.

3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Setelah melakukan pengamatan dan penggalian data tentang jaminan legalitas dalam program pelayanan pengaduan darurat *Command Center* Surabaya dalam upaya menjaga kualitas pelayanan publik. Maka diperoleh data sekunder pada saat melakukan observasi dan penggalian data mengenai program ini. Dasar hukum pada program ini yaitu, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, serta Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Tanggap Darurat Bencana. Pada dasar hukum tersebut Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjadi penanggung jawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana. Seluruh masyarakat berhak mendapatkan perlindungan sosial dan rasa aman. Khususnya bagi kelompok masyarakat rentan bencana, maka akan mendapatkan pendidikan, pelatihan, dan keterampilan dalam penanggulangan bencana. Selain itu seluruh masyarakat yang terkena dampak bencana berhak mendapatkan bantuan pemenuhan kebutuhan dasar, serta memperoleh ganti rugi karena terkena bencana yang disebabkan oleh kegagalan konstruksi. Dasar hukum tersebut sebagai pedoman dalam melakukan mitigasi bencana, proses penanganan bencana dan rekonstruksi setelah bencana.

4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Terkait kepastian biaya sendiri sudah diketahui bahwa segala macam bentuk pelayanan pengaduan darurat pada program *Command Center* ini dapat

dipastikan bebas dari biaya atau gratis. Sehingga masyarakat tidak perlu takut menghubungi atau melapor karna tidak dipungut biaya. Pernyataan ini dibenarkan oleh Bapak Zaenal selaku penanggung jawab *command center* 112 Surabaya

“Nah untuk penanganan itu jika warga Surabaya gratis, jadi langsung kita rujuk ke RS Soewandhi itu, kita sudah punya rumah sakit sendiri itu. Kecuali kalo meninggal, gantung diri itu langsung ke Dr. Soetomo. Dan apabila hanya cedera rujukannya juga tergantung korban, jadi kalo korban gamau dirujuk ke suwandi ya sudah tidak apa-apa. Tapi korban tetap kita antar ke rumah sakit yang bersangkutan, dan dia biaya sendiri jadinya.” (wawancara di Siola (*command center room*) pada tanggal 15 maret 2018, pukul 09.35)

Ibu Naning selaku pelapor kejadian darurat yang menelpon ke nomor 112 menyatakan, “Kemarin waktu saya menelpon tidak dipungut biaya pulsa, jadi gratis mas buat nelson ke nomornya” (wawancara pada tanggal 18 Maret 2018 pukul 12.30). Pernyataan tersebut sama seperti yang dikatakan oleh Ibu Alfi selaku Korban Kecelakaan, “setelah saya dirawat dan diantarkan pulang, petugas engga minta biaya apa-apa, malah saat saya ingin beri imbalan mereka menolak” (wawancara pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 15.20). Hal ini menunjukkan bahwa program ini tidak menagih biaya apapun dalam penanganannya, sehingga masyarakat diberikan jaminan biaya gratis pada program ini. Serta petugas juga tidak segan untuk menolak imbalan yang ingin diberikan kepada mereka.

Pemerintah Kota Surabaya sangat mendukung berjalannya program ini, sehingga seluruh korban yang terlibat dalam kejadian darurat diberikan jaminan biaya gratis. Sebagai bentuk kesungguhan Pemerintah Kota Surabaya juga telah menyediakan RS Soewandhi sebagai rujukan apabila korban memerlukan pemeriksaan dan perawatan, dan di rumah sakit ini untuk warga Surabaya sendiri gratis. Hal ini menunjukkan kesungguhan dari Pemerintah Kota Surabaya, BPBD dan Linmas, serta program *command center* dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan kutipan wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti menjelaskan bahwa petugas pelayanan publik program *Command Center* 112 Surabaya selalu berusaha memberikan jaminan dalam melayani masyarakat. Petugas dapat memberikan jaminan waktu dan ketepatan waktu yang berdasarkan pada Standar Operasional Prosedural (SOP) yang telah ditentukan. Serta petugas pelayanan publik program ini memberikan sikap tegas dengan menolak atau melarang kerasa petugas mendapat bentuk terima kasih atau imbalan dari masyarakat. Hal ini sudah menjadi amanah langsung dari Ibu Walikota Surabaya, terlihat dari keseriusan dalam memberikan fasilitas yang mendukung berjalannya program *Command Center* 112 Surabaya ini. Sehingga semua urusan pelayanan masyarakat diberikan secara gratis atau tanpa mengeluarkan biaya apapun. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan publik sudah

memenuhi indikator *Assurance* (Jaminan) dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

e. *Empathy* (Empati)

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Peneliti telah melakukan pengamatan serta wawancara terkait indikator *Empathy* (Empati) terhadap petugas pelayanan publik program *Command Center* 112 Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Petugas mendahulukan kepentingan masyarakat atau pelanggan seperti yang sudah seharusnya menjadi tugas dan fungsi pelayan publik dalam memenuhi permohonan pelayanan masyarakat. Adapun cara dan sikap petugas dalam melakukan komunikasi dengan menanggapi keluhan serta aduan dari masyarakat juga merupakan indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan program *Command Center* 112 Surabaya. Pada wawancara sebelumnya dapat diketahui bahwa petugas merespon segala laporan yang masuk, dan langsung menindaklanjuti laporan tersebut sesuai prosedur. Pada program *Command Center* petugas selalu mendahulukan kepentingan masyarakat seperti yang seharusnya sudah menjadi tugas dari petugas pelayanan publik dalam memenuhi permohonan pelayanan masyarakat. Hal ini dituangkan oleh Bapak Arief selaku Kepala Sub Bagian Kedaruratan yang terkadang juga turun di lapangan.

“Saya sebagai pelayan publik sudah menjadi tugas saya untuk mendahulukan kepentingan masyarakat. Walaupun demikian, kami juga butuh kerjasama

dengan masyarakat agar pelayanan ini berjalan dengan baik. Contohnya selalu melapor seluruh kejadian darurat yang terjadi, agar kami petugas dapat dengan cepat menanggapi dan menyelesaikan keadaan tersebut.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59)

Sebagai pelayan publik petugas selalu berpegang teguh untuk mendahulukan kepentingan masyarakat. Karena masyarakat pada konteks ini bertindak sebagai pelanggan yang perlu dilayani agar mereka puas sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Namun selain itu, diharapkan komunikasi serta peran dari masyarakat dalam pelayanan program pengaduan darurat ini agar pelayanan berjalan dengan baik.

2. Petugas melayani dengan sikap ramah

Sikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya merupakan bagian dari kepedulian atau *empathy*. Rasa peduli dapat ditunjukkan dengan bersikap ramah dalam menangani keluhan-keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat. Bapak Zaenal selaku penanggung jawab *command center room* menyatakan “Sikap petugas atau operator dalam melayani itu merupakan hal penting dalam pelayanan publik mas, jadi kalau kami tidak sopan, tidak menghargai, dan tidak ramah dalam menanggapi keluhan masyarakat. Ya tentu masyarakat tidak akan mengadukan keluhan-keluhan lagi kepada kita, yang artinya masyarakat sudah kehilangan kepercayaan kepada kita yakan. Maka dari itu kita selalu berusaha memberikan pelayanan yang nyaman dengan bersikap

ramah dan sopan kepada masyarakat” (wawancara pada tanggal 15 maret 2018, pukul 09.35)

Komunikasi yang baik merupakan elemen penting dalam pelayanan publik agar antara petugas dan masyarakat saling memahami satu sama lain. Dimana dalam program *Command Center* ini petugas diharapkan dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Agar komunikasi yang baik dapat berjalan dengan lancar maka membutuhkan pelayanan yang ramah. Petugas *Command Center* selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah agar masyarakat merasa nyaman saat melakukan pelayanan, dan selain itu dapat membangun dan menjaga kepercayaan yang telah diberikan kepada masyarakat.

3. Petugas melayani pelanggan dengan sikap sopan santun

Berdasarkan wawancara sebelumnya terlihat bahwa petugas selalu memberikan respon dengan sikap sopan santun, agar dapat menciptakan komunikasi yang baik antara petugas dengan masyarakat. Ibu Naning selaku pelapor keluhan menyatakan, “saat menelpon kemarin, petugas melayani dan menanggapi saya dengan ramah dan sopan. Dan juga mendengarkan seluruh keluhan yang saya sampaikan sampai selesai, jadi ya pokonya sudah ramah dan sopan” (wawancara pada tanggal 18 Maret 2018 pukul 12.30). Pernyataan diatas menunjukkan bahwa masyarakat merasa dilayani dengan ramah dan sopan. Sikap sopan tersebut menimbulkan perasaan peduli, rasa perhatian yang ditunjukkan

pada saat menanggapi keluhan tersebut dapat menimbulkan rasa saling memahami sehingga dapat membangun kenyamanan dalam pelayanan.

4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Selain merespon setiap keluhan dan info dari masyarakat berarti operator atau petugas juga tidak boleh membeda-bedakan serta diskriminatif dalam melayani masyarakat. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Arief selaku Kepala Bagian Kedaruratan BPBD dan Linmas.

“Oh tidak, jadi seluruh laporan yang masuk itu tidak ada dan tidak boleh dibeda-bedakan. Jadi semuanya memang harus ditangani secara bersamaan. Begini seperti yang sudah dijelaskan memang kita punya 5 posko terpadu, Tim TRC kita juga *standby* total tim TRC ada 30 orang dan dibagi menjadi 3, satu *shift*-nya bisa sampai 8 orang dari 8 opd. Jadi setiap 1 kejadian itu 2 orang yang meluncur, intinya dalam satu waktu ada 4 kejadian yg bersamaan kita masih bisa menangani. Jadi standar tim TRC itu membawa motor trail, lalu perlengkapan kegawatdaruratan dan seragam khusus.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 maret 2018, pukul 14.59)

Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik dari program *command center* tidak membeda-bedakan atau diskriminatif dalam melayani masyarakat. Sehingga setiap keluhan langsung ditanggapi dan ditindak lanjuti, agar segera terselesaikan. Meskipun terdapat beberapa keluhan yang masuk secara bersamaan, petugas masih mampu menangani semuanya secara

bersamaan. Karena semua petugas sudah disebar di beberapa wilayah, dan setiap OPD memiliki perwakilannya masing-masing. Dengan begitu dapat diketahui bahwa program ini dapat menjalankan penanganan kejadian darurat secara bersamaan tanpa harus mendahulukan kejadian mana yang lebih penting untuk ditangani.

5. Petugas melayani dan menghargai pelanggan

Sikap menghargai pelanggan sangat erat kaitannya dengan sikap ramah dan sopan yang telah dipaparkan pada sub bagian sebelumnya. Sikap ramah dan sopan santun saat melayani masyarakat membuat masyarakat merasa dipedulikan dan merasa dihargai oleh petugas. Selain itu juga dengan melakukan pelayanan yang tidak diskriminatif maka petugas menanggapi segala keluhan dengan baik. Berarti petugas melayani dan menghargai setiap jenis keluhan dan laporan yang diajukan oleh masyarakat. Seperti pada wawancara sebelumnya bahwa petugas menanggapi segala jenis keluhan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif agar dapat menghargai setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut menunjukan bahwa petugas pelayanan publik program *Command Center* 112 Surabaya mampu melakukan pelayanan dengan menjaga sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif, serta sikap saling menghargai antara petugas dengan masyarakat. Dengan demikian dapat diketahui petugas pelayanan publik program *Command Center* 112

Surabaya sudah memenuhi indikator *Empathy* (Empati) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada program *Command Center* ini.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Program Command Center 112

a. Faktor Pendukung

1. Kerjasama yang baik antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah)

Salah satu faktor internal yang mendorong pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah dengan adanya kerjasama. Bapak Arief selaku Kepala sub Bagian Kedaruratan menyatakan:

“Kembali lagi saya tekankan bahwa kami kerja keroyokan. Pemerintah kota punya tim yang professional ya, jadi ketika kita perlu menggunakan mobil dari Pemadam kebakaran maka dari Pemadam kebakaran sendiri ada tim *rescue*-nya. Jadi kita serahkan ke mereka nanti bagiannya masing-masing, kita bantu apa seperti misal pengamanan dari linmas, lalu jika penutupan jalan nanti dibantu oleh temen-temen dari dinas perhubungan seperti itu, jadi kita punya timnya sendiri. Tapi kita datang bersama-sama untuk kerja bareng. Ya jadi di Surabaya itu semua program kebanyakan dikerjakan bareng-bareng, termasuk program ini, adapun dinas-dinas yang ikut andil dan bekerja sama dalam program ini ada BPBD Linmas, Satpol PP, Pemadam Kebakaran, Dinas Cipta Karya, DKRTH (Dinas Ruang Terbuka Hijau), PU Bina Marga, Dinsos, Dinas Kesehatan, DP5A

itu yang biasa menanggulangi Ibu dan Anak yang dulu BKKBN, Polrestabes, dan BMKG. Namun untuk petugas BMKG tidak ada diruang itu, namun radar dan monitornya ada disitu.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 maret 2018, pukul 14.59)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa petugas menjalin kerja sama yang baik antara tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sehingga satu kejadian dikerjakan serta ditangani secara bersama-sama. Setiap kejadian jenisnya pasti berbeda dan membutuhkan penanganan melalui dinas atau OPD yang berbeda, sehingga tim yang dikirimkan sesuai dengan kebutuhan dan sangat ahli di bidangnya. Setiap petugas serta OPD memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga petugas perlu menjalin kerjasama agar pekerjaan pemberian pelayanan dapat memuaskan masyarakat.

2. Pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap

Pelayanan yang ramah merupakan prioritas petugas dalam memenuhi kepuasan masyarakat. Namun selain pelayanan yang ramah dalam program ini juga perlu didukung dengan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menanggapi dan menangani bentuk kadaan darurat yang dilaporkan oleh masyarakat. Seperti pada wawancara sebelumnya dengan Ibu Naning dan Ibu Alfi selaku masyarakat Kota Surabaya menyatakan bahwa saat bertugas pelayan publik menangani dengan ramah dan cepat. Sehingga masalah yang ada dapat cepat terselesaikan serta memberikan kenyamanan dan keamanan bagi

masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan kutipan wawancara dengan Bapak Arief sebelumnya terkait standar waktu penanganan kejadian darurat.

“Iya sesuai SOP tadi responnya 7 menit, jadi memang harus cepat, tanggap dan cermat. Karna memang disini nyawa yang harus dipertaruhkan, bukan hanya nyawa korban tapi juga petugas dipertaruhkan.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 maret 2018, pukul 14.59)

Kutipan wawancara tersebut menunjukkan bahwa kejadian darurat memerlukan pelayanan yang cepat dan tanggap sebagai bentuk kesiapsiagaan petugas dalam menangani keadaan darurat. Prioritas mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dilakukan dengan tulus dan niat ingin membantu sehingga dalam penerapannya pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap dapat berjalan dengan baik sesuai SOP.

3. E-mbengok sebagai aplikasi pendukung program

Sebuah program pemerintah yang baik perlu didukung oleh banyak aspek, agar dapat maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan program *Command Center* 112 Surabaya yang didukung oleh aplikasi yang mendukung program tersebut agar berjalan sesuai tujuan yang diinginkan. Aplikasi ini bernama e-mbengok yang kegunaannya untuk mendukung kerja petugas dalam mempercepat penanganan kejadian darurat, seperti kutipan wawancara Bapak Arief mengenai aplikasi e-mbengok:

“Aplikasi untuk petugas, jadi di *command center* ada aplikasi yang menunjang yang namanya e-mbengok. Jadi ketika tombol *panic button* itu dipencet itu langsung muncul di aplikasi dan otomatis sudah dapat koordinat dan lokasi kejadiannya. Selain itu juga yang menghubungi lewat telpon, nanti koordinat lokasi juga langsung dimasukkan ke aplikasi tersebut. Dan nanti di monitor *command center* itu muncul juga setiap petugas itu saya tahu posisinya, jadi disitu juga kelihatan petugas yang ada di dekat lokasi kejadian itu siapa, muncul nama dan nanti langsung dihubungkan untuk segera ke lokasi kejadian. Dan di sana di *command center room* itu sudah tahu posisi yang mendekati siapa, jadi langsung dihubungi oleh petugas *command center* agar segera menuju ke lokasi, dan disitu sudah langsung kelihatan nama orangnya siapa, jabatannya siapa, perannya apa itu sudah kelihatan dan tinggal dihubungkan nanti.” (wawancara di kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 7 maret 2018, pukul 10.31)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa petugas sangat dibantu sekali oleh aplikasi ini, yaitu memudahkan operator *command center room* untuk menghubungi petugas yang berada paling dekat dengan lokasi tempat kejadian perkara. Setiap petugas dibekali aplikasi ini di gawainya dan wajib menyalakan aplikasi dalam gawai tersebut agar mudah untuk dihubungi oleh operator. Aplikasi ini sangat membantu petugas dalam memangkas waktu penanganan, agar semakin cepat tertangani dengan baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat Kota Surabaya.

b. Faktor Penghambat

1. Penelpon salah sambung ke nomor 112

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Arief selaku Kepala Sub Bagian Kedaruratan BPBD Linmas maka diperoleh pernyataan sebagai berikut:

“Lalu juga ada hambatan, terkait orang yang menelpon karena kartu simnya rusak itu ke 112. Lah itu kemarin kita coba nego dari temen-temen kominfo sini ke kementrian, dan kementrian sendiri kemarin sudah kesini dan mereka sangat support sekali sama kita jadi mereka masih proses untuk memperbaiki serta diusahakan dan memang mendukung bahwa 112 hanya untuk layanan pengaduan darurat bukan untuk yang lainnya. Namun ya masih ada ajalah yang masih menelpon karna ingin coba-coba hp seperti itu. Jadi kaget operator waktu ditelpon, jadi counter-counter kalo nyoba hp baru gitu pasti telponnya ke 112.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 maret 2018, pukul 14.59)

Hasil observasi dan wawancara tersebut menunjukkan bahwa masih banyak yang tidak tahu bahwa nomor 112 sudah menjadi *call center* untuk program *Command Center* 112 sebagai nomor panggilan darurat. Sebab memang nomor 112 tadinya dipakai *counter* gawai untuk mencoba gawai baru, karena itu terkadang operator menemui telepon salah sambung ke *command center room*. BPBD Linmas selaku *leading sector* program *Command Center* 112 sedang berusaha untuk menyelesaikan kendala ini, dan sedang di proses oleh kominfo agar menetapkan 112 sebagai nomor panggilan darurat program ini.

2. Kerjasama antara petugas dan masyarakat yang belum berjalan dengan baik

Berjalannya sebuah program diharapkan didukung oleh banyak aspek, karena apabila salah satunya tidak dapat bekerjasama dengan baik maka program juga berjalan dengan kurang baik. Begitu juga dalam pelayanan publik yang memerlukan kerjasama yang baik, tidak hanya kerjasama antara petugas, tetapi kerjasama antara petugas dengan masyarakat. Pada program ini terkadang ada panggilan iseng serta laporan kejadian darurat bohong seperti yang disampaikan Bapak Arief selaku Kepala Sub Bagian Kedaruratan.

“hambatan masih tergolong wajar. Jadi ya ada sajalah orang yang iseng menelpon, kemudian saat kita datang ternyata tidak ada. Lalu saat itu juga pernah diposting suatu gambar di media sosial command center kebakaran pom bensin bubutan, kebakaran itu memang pernah ada di bubutan tapi itu beberapa tahun yang lalu sekitar 10-15 tahun yang lalu. nah teman-teman command center mengkroscek hal tersebut dan setelah dilihat gambar apinya besar sekali, jadi full team dikerahkan, mulai dari PMK dari ranger, linmas dikerahkan semua tapi ketika sampai disitu ternyata tidak ada. Ya kalo misalnya hanya kejadian kecil-kecil yang hanya butuh beberapa orang saja tidak apa-apa, tetapi ini sampai seluruh tim dikerahkan eh waktu kelokasi ternyata tidak ada.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59)

Pernyataan diatas menunjukan komunikasi yang terjalin antara petugas dan masyarakat tidak berjalan dengan baik. Terlihat dari adanya penelpon iseng yang

melaporkan kejadian darurat yang sebenarnya tidak sedang terjadi, sehingga termasuk sebagai berita bohong. Setiap petugas dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga petugas perlu menjalin kerjasama agar pekerjaan pemberian pelayanan dapat memuaskan masyarakat. Selain itu saat penanganan keadaan darurat di lapangan diharapkan masyarakat tidak mengganggu pekerjaan petugas yang sedang beraksi. Bapak Arief selaku Kepala Sub Bagian Kedaruratan menyatakan:

“Selain itu kalo misalnya kita ada kebakaran kita datang bukan untuk memadamkan api, tetapi kita membantu mengamankan atau penanganan lokasi artinya membantu petugas Pemadam Kebakaran agar tidak diganggu saat sedang bekerja. Karna beberapa kali kejadian di tempat yang masyarakat yang padat itu PMK bisa adu jotos dengan masyarakat karna berebut selang. Karna masyarakat ingin menyemprot rumahnya masing-masing agar tidak terbakar, padahal petugas Pemadam itu kan punya SOPnya sendiri. Tapi karna kalah jumlah dengan warga, jadi Petugas Pemadam membiarkan selang direbut. Sehingga yang terjadi bukannya api mati malah terbakar habis, karena salah dalam penanganan, nah hal seperti ini membuat kita petugas BPBD harus menangani atau mengamankan lokasi agar tidak diganggu oleh warga saat bekerja. Kemudian warga harus menjauh, biasanya kita menggunakan alat megaphone untuk memberitahu warga agar tidak mendekat, selain itu juga memasang tali.” (wawancara di Kantor BPBD dan Linmas Surabaya pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 14.59)

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa petugas sering kewalahan saat penanganan kejadian darurat, karena masyarakat seringkali kedapatan mengganggu pekerjaan dari petugas. Hal seperti ini yang mengakibatkan penanganan keadaan darurat jadi terbengkalai dan memperlambat proses penyelesaian tugas penanganan kejadian darurat. Kesiapan masyarakat dalam komunikasi membantu petugas memberikan info terkait kejadian darurat di Surabaya sebagai bentuk kerjasama yang akan membantu untuk memperlancar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

C. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Program *Command Center* 112 Studi pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya

Teori Ilmu Administrasi Publik mengajarkan bahwa pemerintah sebagai organisasi publik melakukan dua fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Siagian dalam Hardiansyah (2011:10), menyatakan bahwa fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelaksanaan fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan dipercayakan kepada aparatur

pemerintahan yang bertanggungjawab terhadap bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut.

Fungsi pelayanan dilaksanakan dengan tujuan memberikan kepada masyarakat pelayanan yang berkualitas. Tujuan ini pula yang diharap dapat tercapai pada program *Command Center* 112 yang dibawahhi oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya. Menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Program *Command Center* 112 Surabaya diperlukan indikator kualitas pelayanan apakah pelayanan tersebut baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Peneliti menemukan fakta bahwa pelayanan serta penanganan kejadian darurat yang dilakukan oleh petugas *command center* 112 sudah memenuhi indikator berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat Kota Surabaya. Beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan program *Command Center* 112 Kota Surabaya adalah dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry yang dikutip dalam Hardiansyah (2011:46), antara lain:

a. *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles menyangkut kemampuan Pemerintah Kota Surabaya dalam program *Command Center* 112 untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat dan pihak luar/eksternal. Brown dalam Moenir (1998) yang dikutip

oleh Hardiansyah (2011:51), ukuran *Tangibles* (Berwujud) dalam mengukur kualitas pelayanan lebih banyak merujuk pada penyediaan fasilitas fisik, kelengkapan, dan penampilan pribadi. *Tangibles* dalam pembahasannya menyangkut penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Selain itu penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh administrator publik juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Sarana dan fasilitas juga merupakan daya tarik bagi masyarakat, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan.

Sedarmayanti (2004:207-208) menyatakan bahwa apabila sarana dan prasaran dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal itu akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Diharapkan dengan ini Program *Command Center* 112 sebagai pelayanan pengaduan darurat bagi masyarakat Kota Surabaya selalu mempersiapkan sarana dan fasilitas pelayanan yang baik agar dapat menunjang citra dari program BPBD Linmas khususnya Kota Surabaya dalam penanganan keadaan darurat. Sebab itu pelayanan pengaduan darurat BPBD Linmas melalui program *Command Center* 112 dalam penanganannya dalam menyelesaikan keadaan darurat selalu dilengkapi peralatan atau perlengkapan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat Kota Surabaya. Tersedianya sarana

dan prasarana yang mendukung dapat memberikan kemudahan pula bagi petugas dalam proses penanganan kejadian darurat. Melalui praktiknya, sarana dan prasarana pada program pengaduan darurat masyarakat *Command Center* 112 dalam menunjang pelayanan penanganan keadaan darurat sudah dapat memenuhi proses dalam penyelesaian kejadian darurat tersebut.

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

Hal pertama yang perlu diperhatikan pada indikator *Tangibles* atau berwujud ini adalah penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti dengan masyarakat dan petugas menunjukkan bahwa penampilan petugas pelayan publik pada program *Command Center* Surabaya ini baik pada petugas atau operator *command center room* maupun petugas lapangan selalu rapi dan *safety*. Penampilan petugas ini sesuai standar dengan menggunakan seragam khusus yang telah ditentukan sebab diharapkan dengan penampilan yang *safety* ini petugas terjaga dari segala macam penularan penyakit saat proses penanganan keadaan darurat.

Penampilan petugas *Command Center* 112 baik operator *command center room* maupun petugas lapangan selalu menggunakan pakaian yang sesuai standar keamanan serta kenyamanan yang ditentukan. Pakaian atau penampilan yang sesuai standar tersebut dapat ditaati oleh petugas aparat terkait. Petugas diharapkan sudah memakai pakaian yang sesuai standar, seperti seragam khusus, sarung tangan, masker, serta sepatu boots yang tinggi. Pakaian yang sesuai

standar ini dapat mencegah atau memberikan rasa aman kepada petugas dari hal-hal yang tidak diinginkan. Berguna agar terhindar dari berbagai macam penyakit sebab kejadian-kejadian darurat yang terjadi seperti kebakaran, kecelakaan yang mengakibatkan kematian, penemuan jenazah yang sudah membusuk dapat menularkan penyakit. Sehingga penampilan dengan menggunakan pakaian yang rapi, nyaman dan memberikan rasa aman bagi petugas yang dapat menunjang kerja petugas di lapangan.

2. Kenyamanan dalam melakukan pelayanan

Pada program *Command Center* Surabaya ini pelayanan pengaduan darurat perlu wujud nyata dari pelayanan yang nyaman, sebab kenyamanan dalam pelayanan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Kenyamanan dalam melakukan pelayanan dapat dilihat dari dua (2) aspek yaitu petugas dan masyarakat. Bagi petugas sendiri khususnya operator *command center room* membutuhkan tempat pelayanan yang nyaman agar dapat maksimal melayani masyarakat. Pada program ini *command center room* ini memiliki ruangan yang luas yang dapat menampung seluruh monitor untuk memantau jalanan dan kondisi cuaca Surabaya. Selain itu hanya petugas saja yang memiliki akses untuk masuk ke ruangan ini membuat petugas semakin nyaman dalam menanggapi semua keluhan yang masuk. Petugas *command center* yang ada di lapangan mempunyai keahlian dalam menangani masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa nyaman saat dilayani atau ditangani.

3. Kemudahan dalam proses pelayanan

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan petugas, dapat diketahui bahwa akses untuk mendapatkan pelayanan dalam program ini mudah. Karena masyarakat hanya perlu melaporkan keadaan darurat kepada nomor 112, lalu operator akan mencatat dan menampung semua keluhan. Setelah itu menghubungi pihak terkait yang sesuai dengan keadaan tersebut, dan langsung ditindaklanjuti. Program ini sangat memudahkan proses pelayanan, selain itu *Command Center* Surabaya juga mempunyai aplikasi khusus dalam menunjang proses pelayanan penanganan pengaduan darurat. Aplikasi e-mbengok ini dibuat dalam rangka membantu operator untuk menghubungi petugas yang terdekat dari tempat kejadian darurat tersebut. Aplikasi ini sangat membantu memudahkan petugas untuk bertindak cepat ketika dihubungi, dan langsung membuka aplikasi tersebut untuk melihat lokasi kejadian tersebut serta menanganinya bersama OPD terkait.

4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Berdasar pada pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan petugas *Command Center*. Program *Command Center* memiliki peraturan dan prosedur yang wajib dijalankan oleh seluruh aparatur program ini. Dalam program ini operator *command center room* dan petugas lapangan dapat menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya. Hal ini terlihat dari

bagaimana operator *command center room* mematuhi shift jaga yang telah ditentukan serta tidak meninggalkan meja dan terus mengawasi monitor guna menjaga-jaga apabila ada keadaan darurat yang tiba-tiba terjadi. Selain itu petugas lapangan juga mematuhi dan menjalankan tugasnya sesuai prosedur yang ditentukan, yaitu dengan menggunakan pakaian khusus dalam penanganan, serta peralatan dan perlengkapan bantu yang digunakan, juga memberikat pelayanan dengan cepat sesuai prosedur yang berlaku.

5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Program *Command Center* Surabaya diciptakan dengan sedemikian rupa untuk memudahkan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, program *command center* menawarkan akses yang mudah dengan menghubungi *call center* 112 maka laporan tersebut akan segera ditindaklanjuti. Dengan adanya program ini membantu masyarakat untuk mudah dalam menghubungi serta melaporkan kejadian darurat yang ada, artinya masyarakat tidak perlu melalui sederet proses pelayanan yang berbelit. Karena tujuan utama Walikota Surabaya menciptakan program ini guna memangkas alur birokrasi dalam penanganan keadaan darurat, agar korban atau keadaan darurat tersebut dapat segera tertangani.

6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Selain pakaian yang memenuhi standar *safety* yang digunakan, untuk memenuhi indikator sarana dan prasarana yang digunakan, program ini juga didukung oleh peralatan serta perlengkapan bantu yang digunakan. Sebab dalam kejadian darurat diperlukan penanganan yang berbeda-beda tiap keadaannya tergantung pada situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Pemerintah Kota Surabaya tidak tanggung-tanggung dalam menjalankan program ini, dalam penanganan darurat petugas menggunakan perlengkapan atau peralatan yang berbeda-beda sesuai keadaan. Berdasarkan kutipan wawancara dengan Bapak Arief selaku Kepala Sub Bagian Kedaruratan menyatakan bahwa dalam penanganannya petugas membedakan ambulans dalam penanganan antara korban kecelakaan yang hingga meninggal dengan yang hanya luka-luka. Hal ini dilakukan guna menghindarkan korban dari penyakit yang dapat menular dari ambulans bekas pengangkutan jenazah yaitu ambulans non medis dengan ambulans medis untuk pengantaran korban ke rumah sakit untuk dirawat lebih lanjut. Maka dari itu petugas memberikan penanganan yang sesuai dengan keadaan, artinya sebelumnya telah diinformasikan terlebih dahulu kepada petugas yang ada di lapangan yaitu Tim Reaksi Cepat untuk melihat keadaan riil yang terjadi di lapangan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan. Menurut Brown dalam Moenir (1998) yang

dikutip oleh Hardiansyah (2011:51), ukuran kehandalan adalah kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat. Seperti kemampuan dalam memecahkan masalah dengan tepat serta kemampuan dalam meminimalisir kesalahan.

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan berarti bahwa dalam melayani atau melakukan penanganan petugas diharapkan dapat berhati-hati dan teliti dalam menangani kejadian maupun dalam merawat korban yang terkena dampak kejadian tersebut. Selain itu kecermatan petugas juga dilihat dari kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan peralatan dan perlengkapan. Program *command center* telah dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan bantu oleh masing-masing OPD terkait, selain itu pada program ini petugas telah dibekali pelatihan dan ketrampilan sehingga indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan pada program ini telah terpenuhi.

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Mengukur kualitas pelayanan program *Command Center* 112 dalam pelayanan pengaduan darurat dapat dilakukan dengan salah satunya prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan menurut Moenir dalam Wijayanto (2007:88-119) menyatakan regulasi atau peraturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan atau perbuatan orang, termasuk dalam sebuah pelayanan yang bersifat umum. Regulasi diartikan secara luas sebagai cara untuk mengendalikan manusia

atau masyarakat dengan suatu aturan atau pembatasan tertentu. Penerapan regulasi bisa dilakukan dengan berbagai macam bentuk, yakni pembatasan hukum yang diberikan oleh pemerintah, regulasi oleh pimpinan instansi atau organisasi dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, didapatkan data mengenai Standar Operasional Prosedural program *Command Center* Surabaya. Terlihat bahwa Pemerintah Kota Surabaya melalui BPBD Linmas sudah mempersiapkan program ini sehingga memiliki standar yang jelas dalam pelayanan atau penanganannya. Selain alur penanganan yang menjadi SOP program ini, standar waktu pelayanan juga sangat diperhatikan oleh petugas yang tergabung di *Command Center*. Sehingga petugas sangat menjunjung tinggi ketepatan waktu pelayanan penanganan keadaan darurat, dan sedang berusaha untuk terus memperbaiki waktu pelayanan agar bisa lebih dipersingkat serta dipercepat.

3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan

Berjalannya suatu program diperlukan dukungan dari semua unsur, dari peralatan atau perlengkapan yang memadai, kesiapan petugas di lapangan serta kehandalan petugas dalam mengoperasikan perlengkapan atau peralatan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas dan masyarakat, diketahui bahwa program *Command Center* dijalankan tidak hanya dengan satu OPD (Organisasi Perangkat Daerah), melainkan bekerja

sama dengan banyak OPD. Semua organisasi perangkat daerah dalam kasus ini bekerja sama dalam menangani kejadian darurat, dengan tim yang dikirimkan oleh petugas *command center* sesuai dengan keadaan yang dibutuhkan di lapangan. Oleh karena itu kemampuan dari petugas yang turun ke lapangan sangat baik, karena ditangani langsung oleh OPD yang khusus menangani berbagai macam kejadian tersebut.

4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain itu dalam indikator ini keahlian petugas dalam melaksanakan tugas maupun dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan yang ada juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan dengan petugas dan masyarakat, terlihat bahwa petugas ahli dan handal dalam mengoperasikan peralatan dan perlengkapan. Selain itu juga petugas sudah dibekali pengetahuan melalui diklat yang diberikan, dan juga petugas yang dikerahkan pada lokasi memang petugas OPD yang sesuai dengan keadaan tersebut. Mengingat semua petugas sudah dibekali pengetahuan dan keahlian dalam mengoperasikan peralatan dan perlengkapan dari masing-masing OPD, maka tidak perlu diragukan lagi keahliannya. Sehingga dapat dikatakan program *Command Center* ini sudah memenuhi indikator *Reliability* (Kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan.

c. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Daya tanggap yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan, dan merespon pelanggan, serta mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan informasi dengan segera. Fandy Tjiptono (1997:14) yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:53) menyatakan bahwa *Responsiveness* adalah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal ini meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang mengeluhkan pelayanan atau membutuhkan pelayanan yang diterima, serta hal seperti kepedulian, kesiapan dan kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Respon yang baik dalam proses pelayanan merupakan indikator penting untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara dengan petugas serta masyarakat, program *Command Center* 112 dalam memberikan respon terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah merupakan kewajiban bagi petugas. Sehingga segala keluhan yang masuk dan disampaikan kepada operator *command center room* mengenai keadaan darurat yang terjadi langsung ditampung dan dicatat. Setelah itu segera ditindaklanjuti oleh petugas yang berada di lapangan, serta segera ditanggulangi keadaanya. Demikian terlihat bahwa petugas merespon segala keluhan dari masyarakat yang ingin

mendapatkan pelayanan, yang artinya petugas *command center* merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Program *command center* 112 selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan cepat, sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik. Petugas *Command Center* 112 berusaha memberikan pelayanan yang cepat dalam penanganan keadaan darurat ini, karena memperhatikan situasi dan kondisi keadaan yang terjadi ketika proses penanganan kejadian darurat. Program ini mewujudkan pelayanan cepat dengan sungguh-sungguh. Program *Command Center* dalam pelayanan pengaduan darurat memberikan respon cepat tersebut dengan mengestimasi waktu pelayanan maksimal selama 7 menit. Sehingga dalam keadaan-keadaan darurat tertentu petugas tidak terlambat dalam menangani. terlihat dari estimasi waktu penanganan keadaan darurat yang tidak boleh terlalu lama. Estimasi waktu maksimal dalam penanganan keadaan darurat yaitu selama 7 menit, dengan tujuan masyarakat dapat segera mendapatkan pelayanan dan penanganan dengan tepat waktu.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Selain respon pelayanan yang cepat, petugas juga diharapkan memberikan pelayanan yang tepat. Artinya disini diharapkan petugas dapat tepat sasaran dan tepat dalam menanggapi keadaan yang sedang terjadi. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas, diketahui

bahwa petugas merespon keadaan yang terjadi dengan tepat. Hal ini tercermin dari penanganan mereka saat terjadi keadaan darurat, dengan memberikan bantuan yang tepat terhadap keadaan di TKP (Tempat Kejadian Perkara). Selain itu program ini juga bekerja sama dengan banyak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sehingga keadaan-keadaan yang berbeda-beda akan ditangani oleh OPD terkait yang memang sudah sangat ahli dalam menangani kejadian tersebut, hal ini mencerminkan bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan tepat.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Program *Command Center* sebelum menindaklanjuti keluhan dari masyarakat, keluhan tersebut diperiksa kebenarannya, karena masih banyak masyarakat yang belum terlalu paham terkait urgensi dari program ini. Sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan telepon iseng, atau hanya sekedar mencoba saja, sedangkan laporan-laporan yang masuk dan ditanggapi oleh operator seharusnya sifatnya bukan main-main. Karena itu operator *command center* akan mengumumkan terlebih dahulu kepada petugas yang berada di lapangan. Program ini sendiri didukung oleh posko-posko yang terbagi di beberapa wilayah, di tiap posko sudah ada tim reaksi cepat. Tim Reaksi Cepat (TRC) itu yang nantinya mengkonfirmasi apakah laporan yang diadukan benar adanya atau tidak. Setelah Tim Reaksi Cepat memberikan laporannya atau konfirmasinya, lalu seluruh tim beserta dinas yang diperlukan akan bergerak menuju lokasi

kejadian. Demikian dapat disimpulkan bahwa program petugas *Command Center* Surabaya telah melakukan pelayanan dengan cermat.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Seperti yang kita ketahui bahwasanya kejadian darurat erat kaitannya dengan sebuah keadaan dimana memerlukan penanganan yang serba cepat. Karena untuk masalah kejadian darurat seperti ini nyawa korban yang dipertaruhkan, jadi apabila terlambat sedikit mungkin keadaan menjadi lain. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat, petugas program *Command Center* Surabaya memberikan pelayanan yang cepat. Memberikan pelayanan yang cepat dengan berpedoman pada standar yang telah ditentukan, yaitu dengan mengestimasi maksimal waktu respon penanganan keadaan selama 7 (tujuh) menit. Sehingga petugas memberikan pelayanan penanganan pengaduan darurat dengan tepat waktu.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan petugas diketahui bahwa Operator yang berada di *command center room* akan menampung segala keluhan dari masyarakat mengenai kejadian-kejadian darurat yang terjadi. Lalu akan segera ditindak lanjuti dengan mengarahkan petugas untuk menuju TKP dan menangani keadaan. Dengan ini terlihat bahwa petugas merespon segala keluhan dari pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.

d. Assurance (Jaminan)

Fandy Tjiptono (1997) yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:53) menyatakan bahwa *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari biaya, resiko, atau keragu-raguan. Jadi jaminan merupakan kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai perasaan pelanggan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Adapun beberapa indikator pelayanan untuk memenuhi dimensi jaminan antara lain; jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya. Adanya jaminan ini akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Kepercayaan masyarakat kepada petugas atau pegawai semakin meningkat, sehingga dapat menambah citra pelayanan di mata masyarakat atau pelanggan serta akan menggunakan jasa terus-menerus.

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Program *Command Center* Surabaya dalam memberikan pelayanan terkait penanganan pengaduan darurat sesuai dengan prosedur yaitu maksimal respon penanganan memiliki estimasi waktu 7 (tujuh) menit setelah laporan masuk ke nomor 112 dari *command center* namun waktu penanganan tersebut masih terus dalam proses perbaikan agar dapat terus memberikan pelayanan yang lebih cepat

lagi. Dengan adanya standar tersebut terlihat bahwa petugas pelayanan publik dalam program *Command Center* dapat memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan.

2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Jaminan biaya merupakan salah satu hal paling penting yang diberikan oleh petugas pelayanan publik pada program *Command Center* 112 terkait kepastian biaya administrasi. Untuk jaminan biaya ini, petugas pelayanan sama sekali tidak memungut biaya dan dilarang keras untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun, sehingga petugas tidak pernah menerima atau memberikan jaminan berupa biaya apapun, segala urusan penanganan pengaduan kejadian darurat yang dilaksanakan oleh program ini gratis tanpa ada biaya apapun. Petugas tidak pernah menerima biaya apapun dalam memperlancar proses pelayanan. Karena segala kejadian dan urusan pelayanan yang diberikan dalam program *Command Center* 112 yang dinaungi oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat adalah gratis tanpa mengeluarkan biaya apapun.

3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Program *Command Center* yang dinaungi oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat dalam menjalankan programnya berpedoman pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, serta Peraturan Walikota Surabaya

Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Tanggap Darurat Bencana. Melalui dasar hukum pada program *command center* tersebut terlihat bahwa petugas telah memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan pengaduan darurat ini.

4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan petugas dan masyarakat, terkait kepastian biaya sendiri sudah diketahui bahwa segala macam bentuk pelayanan pengaduan darurat pada program *Command Center* ini dapat dipastikan bebas dari biaya atau gratis. Penanganan keadaan darurat juga tidak dipungut biaya apabila korban dirujuk di rumah sakit pemerintah kota Surabaya, karena seluruh biaya pengobatan sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah. Sehingga masyarakat tidak perlu takut menghubungi atau melapor karna tidak dipungut biaya.

e. *Empathy* (Empati)

Fandi Tjiptono (1997) yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:53) menyatakan bahwa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati dibutuhkan dalam kelangsungan layanan kepada masyarakat terutama pada pelayanan pengaduan darurat. Sikap empati inilah yang dijadikan dasar dalam pelayanan publik yang diterapkan oleh petugas pelayanan publik pada program *Command Center* 112 dalam melayani masyarakat.

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Program *Command Center* 112 petugas selalu berusaha mendahulukan kepentingan masyarakat atau pelanggan seperti yang sudah seharusnya menjadi tugas dan fungsi pelayan publik dalam memenuhi permohonan pelayanan masyarakat. Adapun cara dan sikap petugas dalam melakukan komunikasi dengan menanggapi keluhan serta aduan dari masyarakat juga merupakan indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan program *Command Center* 112 Surabaya. Pada wawancara sebelumnya dapat diketahui bahwa petugas merespon segala laporan yang masuk, dan langsung menindaklanjuti laporan tersebut sesuai prosedur. Dengan merespon segala keluhan tersebut terlihat bahwa petugas program *Command Center* Surabaya selalu mendahulukan kepentingan masyarakat seperti yang sudah seharusnya menjadi tugas dari petugas pelayanan publik dalam memenuhi permohonan pelayanan masyarakat.

2. Petugas melayani dengan sikap ramah

Petugas *command center* selalu berusaha melayani dengan sikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya yang merupakan bagian dari kepedulian atau *empathy*. Rasa peduli petugas ditunjukkan dengan bersikap ramah dalam menangani keluhan-keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat. Komunikasi yang baik merupakan elemen penting dalam pelayanan publik agar antara petugas dan masyarakat saling memahami satu sama lain. Dimana dalam program *Command Center* ini petugas diharapkan dapat memahami apa yang

dibutuhkan oleh masyarakat. Agar komunikasi yang baik dapat berjalan dengan lancar maka membutuhkan pelayanan yang ramah. Petugas *Command Center* selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah agar masyarakat merasa nyaman saat melakukan pelayanan, dan selain itu dapat membangun dan menjaga kepercayaan yang telah diberikan kepada masyarakat.

3. Petugas melayani pelanggan dengan sikap sopan santun

Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat, diketahui bahwa petugas selalu memberikan respon dengan sikap sopan santun, agar dapat menciptakan komunikasi yang baik antara petugas dengan masyarakat. Sikap sopan santun tersebut diterapkan oleh petugas *command center* guna menimbulkan perasaan peduli, rasa perhatian yang ditujukan pada saat menanggapi keluhan tersebut dapat menimbulkan rasa saling memahami sehingga dapat membangun kenyamanan dalam pelayanan.

4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas, petugas terlihat selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat selaku pemohon pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari komunikasi antara petugas dan masyarakat yang juga merupakan faktor dari berjalannya indikator empati dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan darurat pada program ini. Selain itu petugas selalu berusaha untuk menangani segala macam bentuk keluhan dari berbagai kalangan dan tidak pandang bulu

dalam melayani, hal ini terlihat dari petugas tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan penanganan keadaan darurat.

Hasil wawancara dengan masyarakat serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, sikap ramah, sopan santun, dan sikap untuk selalu menghargai masyarakat agar dapat membangun dan menjaga kepercayaan serta memberikan rasa nyaman dan aman dalam melakukan permohonan pelayanan. Terlihat dari masyarakat yang merasa petugas melayani dengan ramah dan menangani dengan cepat sehingga memberikan rasa nyaman dan aman kepada masyarakat terdampak. Dengan ini dapat terlihat pelayanan yang diberikan petugas pelayanan publik pada program *command center* 112 kepada masyarakat semakin berkualitas dengan terpenuhinya indikator ini.

5. Petugas melayani dan menghargai pelanggan

Sikap ramah dan sopan santun saat melayani masyarakat membuat masyarakat merasa dipedulikan dan merasa dihargai oleh petugas. Selain itu juga dengan melakukan pelayanan yang tidak diskriminatif maka petugas menanggapi segala keluhan dengan baik. Berarti petugas melayani dan menghargai setiap jenis keluhan dan laporan yang diadukan oleh masyarakat. Seperti pada wawancara sebelumnya bahwa petugas menanggapi segala jenis keluhan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif agar dapat menghargai setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Program Command Center 112

a. Faktor Pendukung

1. Kerjasama yang baik antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah)

Kerjasama disini merupakan faktor internal yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pelayanan pengaduan darurat pada program *Command Center* 112 Surabaya kepada masyarakat. Kerjasama antara tiap Organisasi Perangkat Daerah pada program ini berjalan dengan lancar terlihat dari cara program ini menangani kejadian darurat dengan mengirimkan tim yang sesuai dan mempunyai keahlian dibidangnya masing-masing. Kerjasama antara tiap OPD ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang berdasar pada terjalinnya kerjasama petugas agar pekerjaan pemberian penanganan keadaan darurat ini dapat memuaskan masyarakat. Mengingat program ini baru berjalan dua tahun, tentu saja kita mengira bahwa petugas akan mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan. Namun berdasarkan pengamatan serta wawancara yang dilakukan peneliti, pelayanan pengaduan darurat ini tetap berlangsung dengan baik. Sebab petugas langsung dapat bekerjasama antara tiap OPDnya dan beradaptasi dengan tugas masing-masing sehingga pelayanan dapat terus berjalan tanpa adanya halangan yang berarti.

2. Pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap

Pelayanan yang, cepat serta tanggap merupakan prioritas dan petugas menjadi cerminan dari program ini selaku pihak yang memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2001:70) mengatakan bahwa pelayanan yang ramah saja tidak ada artinya apabila tidak didukung adanya jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*), sebab selain memberikan pelayanan yang ramah petugas pelayanan juga dituntut untuk mempunyai pengetahuan, kesopanan, dan memberikan pelayanan dengan tanggapan, khususnya dalam bidang pelayanan. Maka dari itu program ini berusaha menghadirkan pelayanan yang ramah serta didukung dengan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menanggapi serta menangani bentuk keadaan darurat yang dilaporkan oleh masyarakat. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan masyarakat, program *Command Center* 112 Surabaya telah memberikan pelayanan yang ramah serta dengan cepat dan tanggap, baik dalam berkomunikasi saat masyarakat memberikan laporan, maupun saat penanganan keadaan darurat di lapangan.

Petugas selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam program ini, karena penanganan keadaan darurat tidak main-main dan tidak bisa ditunda. Seperti pada wawancara dengan petugas, bahwa dalam kejadian darurat penanganannya harus cepat agar dapat meminimalis korban dan kerusakan yang ada. Selain itu petugas juga ramah dalam menanggapi masyarakat maupun korban terdampak, sebab keramahan dan komunikasi yang baik sangat

dibutuhkan agar membuat masyarakat terdampak merasa aman dan nyaman serta puas pada pelayanan yang diberikan. Namun apabila masyarakat merasa bahwa petugas kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, masyarakat tentu akan menyampaikan kritikan kepada petugas. Sehingga petugas dapat terus memperbaiki sikap dan cara mereka dalam melayani masyarakat.

3. E-mbengok sebagai aplikasi pendukung program

E-mbengok merupakan faktor internal yang mendorong peningkatan kualitas Program *Command Center* 112 dalam menjalankan pelayanan pengaduan darurat. aplikasi ini membantu proses pekerjaan petugas dalam mempercepat penanganan kejadian darurat. Berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan publik pada program *Command Center* 112 Surabaya, E-mbengok hadir dalam rangka mendukung kerja petugas. Aplikasi ini memudahkan operator untuk memberikan informasi terkait lokasi dan detail kejadian darurat, sehingga dapat langsung ditangani oleh petugas yang ada di lapangan. Adanya aplikasi yang mendukung program *Command Center* 112 menjadi nilai plus, sebab aplikasi ini memudahkan kerja pegawai.

b. Faktor Penghambat

1. Penelpon salah sambung ke nomor 112

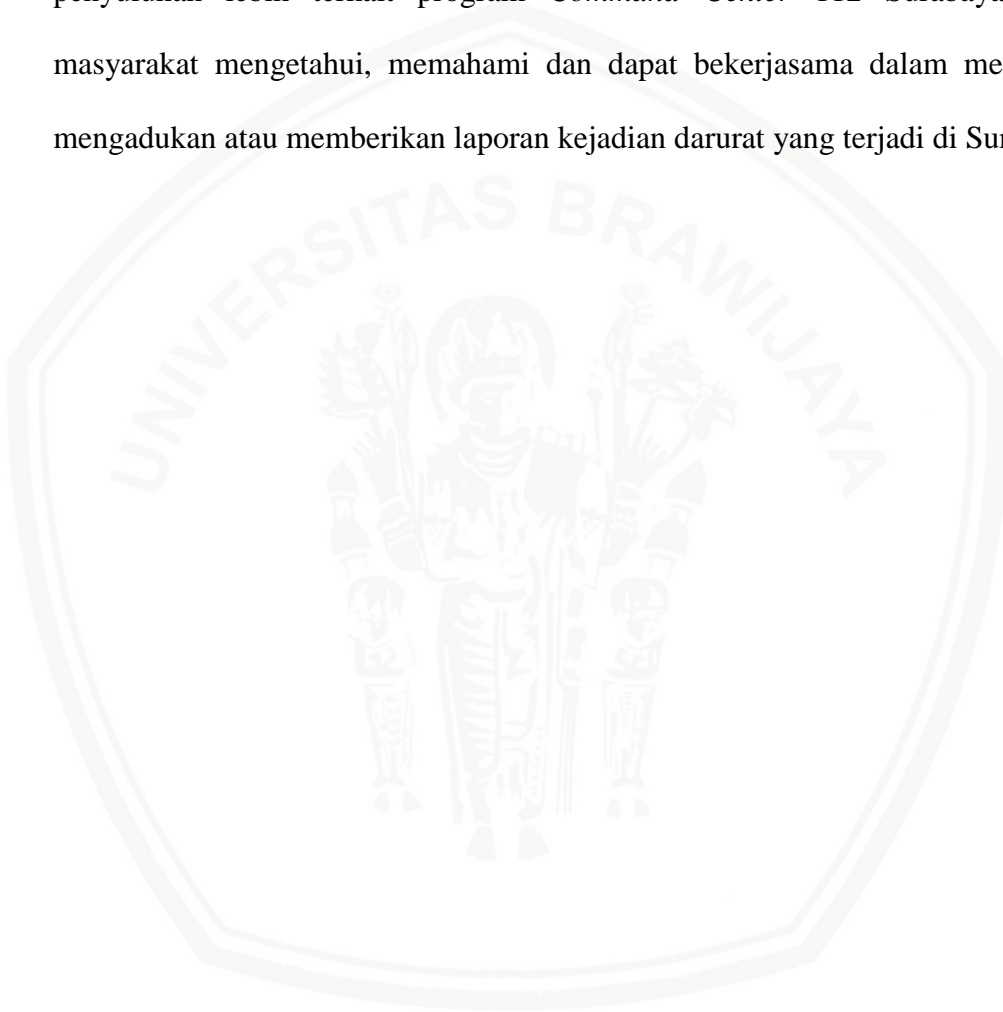
Pengaduan atau laporan masyarakat terkait keadaan atau kejadian darurat yang terjadi kepada nomor yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya sangat membantu dalam proses penanganan yang cepat. Namun pada

kenyataannya berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara kepada petugas, ditemukan fakta bahwa masih banyak yang salah sambung telpon untuk pengaduan kartu sim atau untuk pengecekan gawai baru ke nomor 112. Sehingga terlihat bahwa pelayanan menjadi sedikit terhambat akibat adanya penelpon salah sambung, namun kasus ini telah dikonfirmasi ke kementerian kominfo agar hanya menjadikan nomor ini untuk pengaduan darurat saja. Namun hal ini tidak terlalu menghambat kerja petugas, dan petugas tetap menanggapi penelpon salah sambung agar lain kali tidak mengadukan hal serupa.

2. Kerjasama antara petugas dan masyarakat yang belum berjalan dengan baik

Kerjasama dan komunikasi yang terjalin antara petugas dan masyarakat menjadi salah satu poin penting dalam berjalannya sebuah program pelayanan untuk masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya penelpon yang iseng melaporkan keadaan yang sebenarnya tidak sedang terjadi. Berita ini termasuk berita bohong atau *hoax*, yang dapat menjadi faktor penghambat dalam berjalannya program *Command Center* 112 ini. Sejauh ini hal inilah yang menjadi hambatan yang menyusahkan petugas, karena petugas terlanjur mengerahkan tim untuk menangani hal ini. Petugas juga sering kewalahan saat menangani kejadian darurat, karena masyarakat kedapatan seringkali mengganggu pekerjaan dari petugas. Kasus seperti inilah yang membuat penanganan kejadian darurat menjadi terbengkalai serta memperlambat proses penyelesaian keadaan di lapangan. Intinya pelayanan yang cepat dan tepat perlu

kerjasama yang baik antara petugas dan masyarakat, sehingga pelayanan pengaduan darurat program *Command Center* 112 Surabaya dapat berjalan sesuai yang diinginkan. Hal ini sebaiknya dapat ditanggulangi, dengan memberikan penyuluhan lebih terkait program *Command Center* 112 Surabaya. Agar masyarakat mengetahui, memahami dan dapat bekerjasama dalam membantu mengadukan atau memberikan laporan kejadian darurat yang terjadi di Surabaya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan mengenai kualitas pelayanan pada program *Command Center* Surabaya pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu program *Command Center* 112 oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya dapat dikatakan berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan, terlihat dengan terpenuhinya indikator kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui melalui lima dimensi menurut teori Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Adapun pemaparan beberapa indikator tersebut:
 - a. *Tangible* (Berwujud)

Tangible mencakup kualitas pelayanan berupa penampilan petugas, kenyamanan pelayanan, penggunaan perlengkapan atau peralatan bantu serta kemudahan proses pelayanan. Pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung guna memberikan kenyamanan dan keamanan dalam pemberian pelayanan. Pada praktiknya, sarana dan prasarana pada program *Command Center* Surabaya dalam menunjang penanganan keadaan darurat sudah

memenuhi proses pelayanan itu sendiri, karena peralatan dan perlengkapan itu langsung dari OPD terkait itu sendiri. Selain itu dalam segi penampilan petugas dan kemudahan proses pelayanan juga sudah dipenuhi sehingga kualitas pelayanan segi *tangible* telah tercapai sebagaimana mestinya.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Mengukur kualitas pelayanan dalam segi kehandalan pada program *Command Center* Surabaya banyak hal yang perlu diperhatikan, seperti prosedur pelayanan, efisiensi pelayanan, dan penanganan langsung. Terkait prosedur pelayanan sendiri program ini sudah memiliki SOP yang mengatur proses pelayanan atau penanganan kejadian darurat, selain itu juga estimasi maksimal waktu pelayanan juga sudah ditetapkan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat. Kualitas pelayanan yang baik dapat tercapai jika SDM yang ada mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan. Pada program *Command Center* Surabaya ini SDM yang ada memiliki kemampuan dan profesional dalam mengoperasikan sarana dan prasarana yang ada, sehingga terlihat bahwa kesiapan dan kesiagaan petugas sudah baik. Sehingga sudah memenuhi indikator keahlian dan kehandalan petugas dalam menjalankan peralatan atau perlengkapan bantu yang ada.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan menyangkut kemampuan organisasi atau petugas pelayanan untuk menyesuaikan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat. Bentuk ketanggapan dalam program pengaduan darurat ini yaitu ketanggapan pegawai dalam

penanganan keadaan darurat dengan membantu masyarakat atau pelanggan. Adapun ketanggapan itu dapat dilihat dari bagaimana petugas merespon setiap keluhan, memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat. Berdasarkan data yang didapat program *Command Center* Surabaya dalam menangani kejadian darurat telah memenuhi indikator pelayanan yang tanggap, dengan melayani seluruh masyarakat dengan cepat, tepat dan cermat.

d. *Assurance* (Jaminan)

Indikator ini mencakup kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Adapun beberapa faktor untuk memenuhi dimensi jaminan antara lain, jaminan tepat waktu, jaminan biaya, legalitas dan kepastian biaya. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, program *Command Center* Surabaya telah memenuhi indikator Jaminan, hal ini terlihat dari program ini memberikan jaminan waktu pelayanan yang cepat serta memberikan jaminan biaya gratis. Sehingga petugas memberikan kualitas pelayanan yang baik dari segi jaminan kepada masyarakat.

e. *Empathy* (Empati)

Pada pelayanan penanganan keadaan darurat pada program *Command Center* yang dinaungi oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya dapat dikatakan bahwa petugas memberikan kualitas

pelayanan yang baik jika dilihat dari indikator empati. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Terlihat dari program ini memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan santun, menghargai pelanggan, serta melayani dengan tidak diskriminatif. Sehingga dapat melayani seluruh masyarakat serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan pencapaian kualitas pelayanan terpadu satu pintu melalui program *Command Center* 112 Kota Surabaya.

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelayanan penanganan keadaan darurat pada program *Command Center* Surabaya berdasarkan data yang diperoleh peneliti terdapat beberapa hal yang dapat mendukung pelayanan pengaduan darurat secara maksimal. Faktor pertama yaitu kerjasama yang baik antar OPD, dimana beberapa OPD bergabung dalam melaksanakan proses pelayanan pengaduan darurat pada program ini. Sehingga dalam penanganan setiap OPD memiliki bagiannya masing-masing dengan menangani kejadian darurat sesuai bidang dan keahlian masing-masing. Pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap menjadi faktor kedua, karena program ini memang membutuhkan pelayanan yang cepat dalam menangani keadaan darurat pada Kota Surabaya. Selain itu faktor pendukung yang ketiga yaitu aplikasi pendukung program yang bernama E-mbengok. Aplikasi ini memudahkan program *Command Center* untuk memberikan informasi kepada seluruh petugas terkait

keadaan darurat yang terjadi, sehingga dapat memangkas waktu dan memberikan pelayanan yang cepat.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan data yang diperoleh faktor penghambat dalam program ini yang pertama adalah masyarakat yang belum tahu mengenai program ini, sehingga seringkali terjadinya penelpon yang salah sambung ke *emergency call* 112. Faktor kedua yaitu kerjasama antara petugas dan masyarakat yang belum berjalan dengan baik. Karena seringkali terjadi beda pendapat antara petugas dan masyarakat, ataupun masyarakat yang memberikan atau melaporkan berita bohong terkait keadaan darurat yang ada. Sehingga memberikan hambatan bagi penanganan karena membuat petugas kerepotan dengan laporan tersebut.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan terkait kualitas pelayanan program *Command Center* Surabaya sebagai pelayanan pengaduan darurat masyarakat Kota Surabaya, antara lain:

1. Program *Command Center* Surabaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal pelayanan yang cepat dan tanggap salah satunya dengan cara menambah posko terpadu dan disebar di titik-titik yang dapat menjangkau seluruh lokasi. Sehingga pelayanan pengaduan darurat ini dapat menangani keadaan darurat dengan cepat.

2. Mengoptimalkan kinerja aparatur pelayan publik dengan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, memberikan sanksi untuk yang melanggar aturan, meningkatkan lagi kehandalan dan ketrampilan petugas dengan melakukan lebih banyak pelatihan atau diklat untuk seluruh petugas agar dapat tercipta kondisi pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien yang disertai dengan pengawasan oleh pimpinan, tanpa harus menambah jumlah aparatur pelayanan pada program ini.
3. Meningkatkan sosialisasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai program *Command Center* Surabaya, salah satunya dapat dilakukan dengan cara mengadakan penyuluhan ke tiap kelurahan mengenai program *Command Center* dan proses pelayanannya. Lebih menggiatkan penyebaran informasi melalui media sosial dan lainnya agar masyarakat luas dapat mengetahui tentang program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, Elit Millati. 2017. Strategi Pelayanan Satu Pintu dalam Menangani Pengaduan Darurat oleh Pemkot Surabaya melalui Layanan Darurat 112 *Command Center*.
<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/article/22876/42/article.pdf>. Diakses pada 22 Januari 2018
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Reineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Darmadi, Damai Sukidin. 2009. *Aministrasi Publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Departemen Dalam Negeri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management)*. Jakarta: Depdagri
- Dun, William. 1994. (terjemahan Samudra Wibawa, Agus Herwanto Hadna, Erwan, Agus Purwanto, Penyunting: Muhadjir Darwin) *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Friyanka, Yudha, dkk. 2017. *Penerapan Command Center 112 sebagai Layanan Aduan Darurat Masyarakat Surabaya*. http://s2mkp.fisip.unair.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/REVISI_SOSIAL_PENERAPAN-COMMAND-CENTER-112-SEBAGAI-LAYANAN-ADUAN-DARURAT-MASYARAKAT-SURABAYA.pdf. Diakses pada 22 Januari 2018.
- Gorman, G.E. & Pater Clayton. 1997. *Qualitative Research for the Information Profesional, a Practical Handbook*. With contribution from Mary Lynn Rice-Lively and Lynn Gorman. London: Library Association Publishing.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.

- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep, Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indradi, sjamsiar sjamsuddin. 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Indriantoro, Nur, dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kubicek, Hebert & Hagen, Martin. 2001. *One-Stop Government in Europe: An Overview*. www.egov.vic.gov.au/onestop.pdf. Diakses pada 21 Desember 2017
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIALAN Press.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mardiasmo, Andy. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Miles, Mathew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyanti, K. (2012). *Efisiensi dan Efektivitas Layanan Pada Satuan Pelayanan Satu Atap Kota Bekasi*. Jurnal LPPM: PARADIGMA
- Muttaqin, Andhyka. 2010. *Politik Pendidikan (studi Kasus Formulasi Kebijakan Alokasi 20 Persen APBN untuk Pendidikan)*. Tesis Ilmu Administrasi Negara. Universitas Gadjah Mada. Tidak diterbitkan.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi daerah*. Jakarta: Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Pemerintah Kota Surabaya. 2016. *Command Center Pelayanan Terpadu di Siola diPlot jadi Percontohan Nasional*. <http://www.surabaya.go.id/berita/13663-command-center-pelayanan-terpadu-di-siola-diplot-jadi-percontohan-nasional>. Diakses pada 29 Januari 2018.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Tanggap Darurat Bencana
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Keja Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Perlindungan Masyarakat.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sedarmayanti. 2014. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik): membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance (kepemerintahan yang baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprison. 2014. *Efektivitas Pelayanan Pemerintah terhadap Masyarakat di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Kokan*. <https://media.neliti.com/media/publications/32951-ID-efektivitas-pelayanan-pemerintah-terhadap-masyarakat-di-kecamatan-rimba-melintan.pdf>. Diakses pada 22 Januari 2018.
- Surat Keputusan kemenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima (Bahan Ajar Diklat Golongan III) Edisi Revisi I*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, Gajah Mada University Press.

Trochidis, Illias. 2008. *One Stop Government: A Literature Review*. www.onestopgov-project.org , http://www.fub.it/files/onestop_gov_literature_review.pdf. diakses pada 20 Desember 2017.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007, tentang Penanggulangan Bencana

Yudha, Yanuar. 2016. *Call Center 112 Surabaya, siap tangkal bencana*. <http://kabarsurabaya.org/call-center-112-surabaya-tangkal-bencana/>. Diakses pada 22 Januari 2018

